

Insikt 2011

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNENS
MYNDIGHETSUTÖVANDE

KALMAR KOMMUN



Disposition

Resultat och sammanfattning	sida 3
Fakta om undersökningen	sida 4
Fakta om respondenterna	sida 8
Resultat för hela kommunen	sida 11
Resultat per myndighetsområde	sida 21
Bilagor	
- NKI uppdelat efter myndighetsområde och bakgrundfrågor	
- Modellbeskrivning	
- Lista på kommuner som deltar i Insikt	
- Enkätformulär	

Resultat och sammanfattning

- Kalmar kommuns NKI-resultat är 63. Medelvärde för samtliga deltagande kommuner är 66.
- Företagarna ger högst betyg till bemötandet och tillgängligheten och lägst betyg till faktorerna information och rättssäkerhet.
- Det högsta NKI-resultatet uppmäts för området Brandtillsyn. Övriga områden får ganska måttliga NKI-resultat.
- Betygen för kvalitetsfaktorerna och myndighetsområdena i Kalmar kommun är överlag något lägre jämfört med medelvärdena för samtliga kommuner i undersökningen. Störst är den negativa skillnaden för områdena Markupplåtelse och Serveringstillstånd.
- De faktorer som företagarna anser vara viktigast och som kommunen bör prioritera är framförallt effektivitet, men också rättssäkerhet och kompetens.

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? Många av Sveriges Kommuner och Landstings medlemmar har efterfrågat en företagsklimatundersökning som dels är fullt jämförbar mellan kommunerna, dels visar resultaten nedbrutna på förvaltningsnivå.

I rapporten *Räkna räkna ranka**, som utkom 2010, tittade SKL närmare på undersökningar som rankade kommunernas företagsklimat och attraktivitet. Den undersökning som fick bäst betyg av SKL var den servicemätning av kommunernas myndighetsutövning som startades av Stockholms stad 2005 och som sedan genomförts av Stockholm Business Alliance (SBA) två gånger och Business Region Göteborg (BRG) en gång.

Detta är en undersökning som enbart tar upp faktorer som kommunerna själva kan påverka på ett jämförbart sätt och det är endast företag som varit i kontakt med kommunen som deltar i undersökningen.

Mot bakgrund av detta erbjöd SKL, i samverkan med SBA och BRG, samtliga kommuner i Sverige att delta i denna undersökning 2011. Namnet på undersökningen är Insikt – en servicemätning av kommunernas myndighetsutövning.

Syfte och mål

Syftet med Insikt 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 fem områden ställs frågor kring sex kvalitetsfaktorer på myndighetsutövningen: information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet.

God kvalitet och hög service i myndighetsutövningen är centralt för att skapa goda relationer och tillit mellan företagare och kommuner. Insikt kommer att ge kommunerna information om inom vilka förvaltningar företagarna anser att myndighetsutövningen fungerar bra respektive mindre bra samt vad kommunen behöver bli bättre på. Det långsiktiga målet är att samtliga kommuner i Sverige uppnår ett Nöjd Kund Index på 75. Företagarna kan då anses vara ”mycket nöjda” med servicen i kommunerna.

*SKL, ”Räkna räkna ranka – en rapport om att mäta företagsklimat i kommunerna”, 2010.

Fakta om undersökningen

Genomförande

Undersökningen är upplagd enligt analysmodellen Nöjd Kund Index (NKI), vilken är en etablerad modell för att mäta kundnöjdhet inom såväl den privata som den offentliga sektorn. Modellen omfattar även ett så kallat effektmått som visar vilken betydelse de olika kvalitetsfaktorerna har för företagarnas totala nöjdhet (NKI-måttet).

Insikt består av två parallella undersökningar som genomförts i samverkan. SKL ansvarar för 116 kommuner och SBA samt deras statistikkonsult USK (Stockholms stads utrednings- och statistikkontor) har ansvar för 50 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 rapport som kommer att offentliggöras i september 2011 kommer resultaten från de båda undersökningarna att vara hopslagna.

Undersökningen görs i fyra steg. Steg 1: Deltagande kommuner har tagit fram ett register med kontaktuppgifter för de företag som under 2010 har haft ett myndighetsärende med kommunen. Steg 2: Statistikkonsulten Markör AB har genomfört en enkätundersökning där 36 200 företag fått möjlighet att besvara frågor om vad de anser om kommunens service och myndighetsutövning. Steg 3: Statistikkonsulten CMA Research AB har sammanställt resultaten från enkätundersökningen samt tagit fram enskilda rapporter för de 116 kommuner som SKL ansvarat för. Steg 4: SKL:s och SBA:s undersökningar slås ihop och en nationell rapport tas fram med resultat för samtliga 166 kommuner som genomfört undersökningen.

Fakta om undersökningen

Analys och rapportering

I denna rapport presenteras främst resultat för den egna kommunen. I avsnitten "Fakta om respondenterna" och "Jämförelse med andra kommuner" redovisas dock bakgrundsfakta samt medelvärden totalt för samtliga 166 kommuner som genomfört undersökningen.

Kommentarer till tabeller och diagram handlar främst om att lyfta fram de resultat som är utmärkande för kommunen. För en djupare analys hänvisas till den nationella rapport som kommer att publiceras den 7:e september 2011.

För redovisning av effektmått och åtgärdsmatris krävs att minst 50 företag svarat på enkäten i kommunen. För att kunna redovisa statistik för ett myndighetsområde krävs minst 10 svarande företag per område.

Rapportens disposition är följande: Efter sammanfattning och beskrivning av undersökningen redovisas undersökningens resultat. Resultaten delas in i en övergripande resultatredovisning för hela kommunen och en redovisning av resultaten uppdelat på respektive myndighetsområde. I bilaga följer bland annat en teknisk beskrivning och enkätformuläret.

CMA Research AB, med Fredrik Wennström som projektansvarig, har sammanställt statistiken och tagit fram kommunrapporterna.

Projektansvarig för Insikt på SKL är Jan Torége, som även medverkat i analysarbetet för kommunrapporterna. En arbetsgrupp med Torbjörn Jansson, SBA, Henrik Einarsson, BRG, samt Nils Alesund, Linda Ahlford och Jan Torége från SKL har kontinuerligt träffats och planerat arbetet med Insikt.

Fakta om undersökningen

Svarsfrekvens och bortfall

	Antal
Antal företag	655
Övertäckning*	69
Justerat antal företag	586
Bortfall**	260
Antal svar	326
Svarsfrekvens ***	56%

Svarsfrekvensen för Kalmar kommun är 56 procent. För hela undersökningen är svarsfrekvensen 58 procent.

Antal svar fördelat per myndighetsområde

Myndighetsområde	Antal	Andel	Samtliga 166 kommuner
Brandtillsyn	67	21%	12%
Bygglov	44	13%	18%
Markupplåtelse	56	17%	10%
Miljö- o hälsoskydd	143	44%	51%
Serveringstillstånd	16	5%	9%
Totalt	326	100%	100%

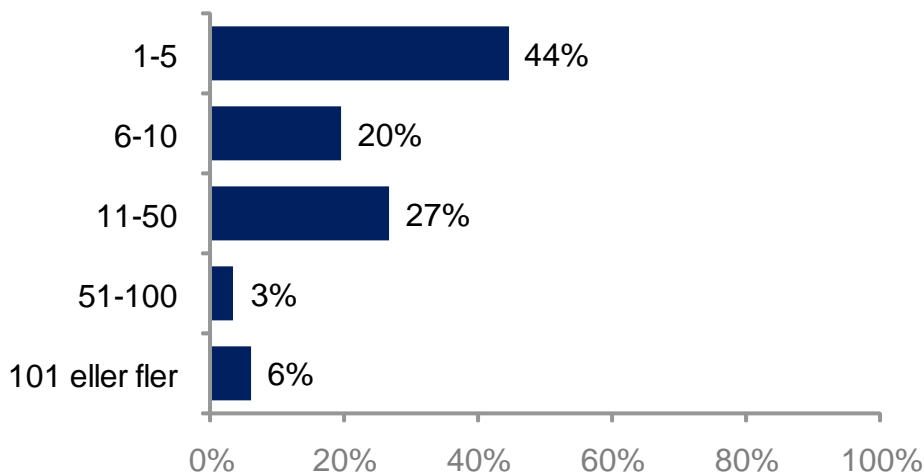
* Med övertäckning menas de företag som inte tillhör undersökningens målgrupp, t ex företaget har upphört, har ej haft kontakt med kommunen etc.

** Med bortfall menas de företag som ska ingå i undersökningen men som av olika anledningar inte deltagit, t ex företag som ej vill delta, språkproblem etc.

*** Antal svar dividerat med justerat antal företag

Fakta om respondenterna

Hur många anställda har Ditt företag?



Samtliga 166
kommuner

50%

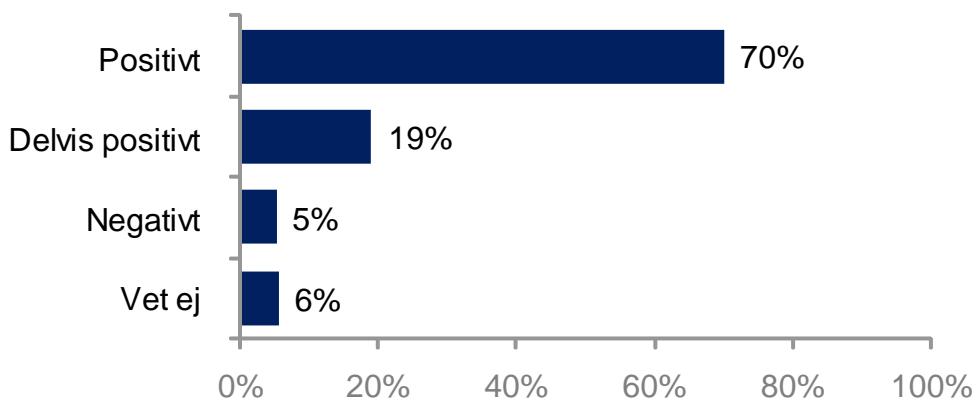
15%

20%

5%

9%

Hur utföll ärendet för Dig?



Samtliga 166
kommuner

68%

21%

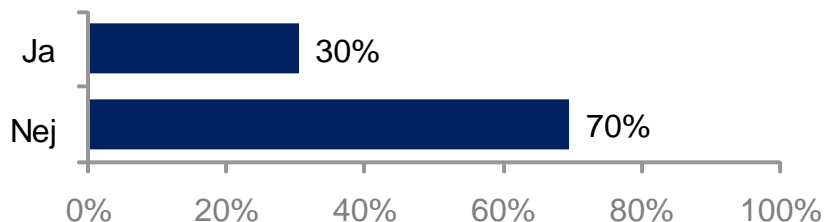
6%

5%

Tidigare undersökningar har visat att det finns ett tydligt samband mellan ärendets utfall och hur nöjd man är med förvaltningen. Respondenter vars ärende fått ett positivt utfall är oftast i större utsträckning nöjda med förvaltningen som helhet samt med de övriga ingående attitydfrågorna i enkäten.

Fakta om respondenterna

Var det första gången Du var i kontakt med Kalmar kommun i denna typ av ärende?

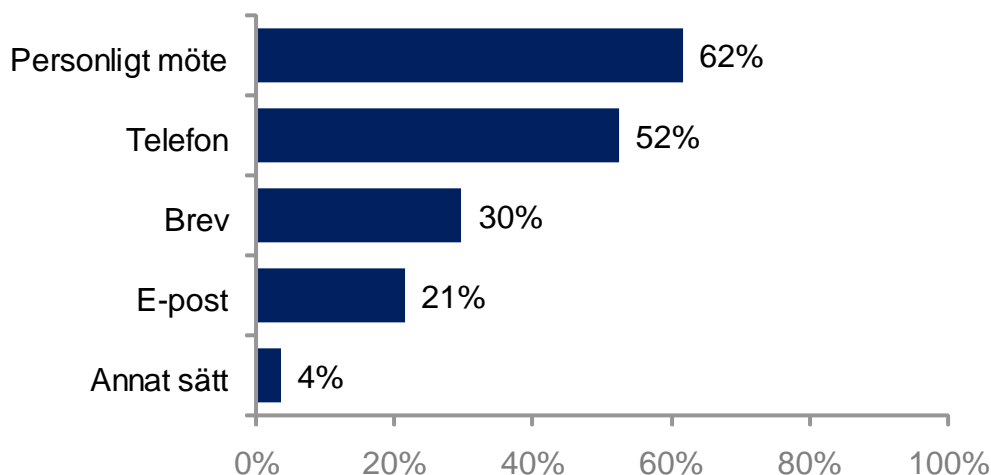


Samtliga 166 kommuner

33%

67%

På vilket sätt var Du i kontakt med Kalmar kommun i detta ärende?



Samtliga 166 kommuner

61%

56%

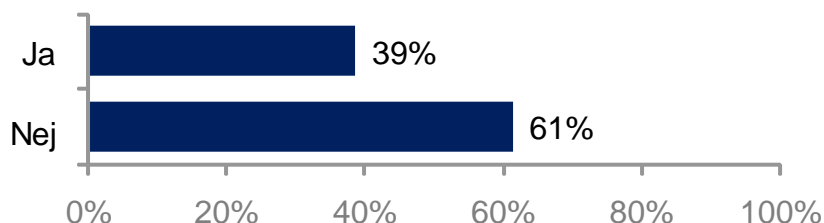
30%

25%

3%

Respondenterna har kunnat uppge fler svar varför tabellen summerar till mer än 100 %

Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?



Samtliga 166 kommuner

43%

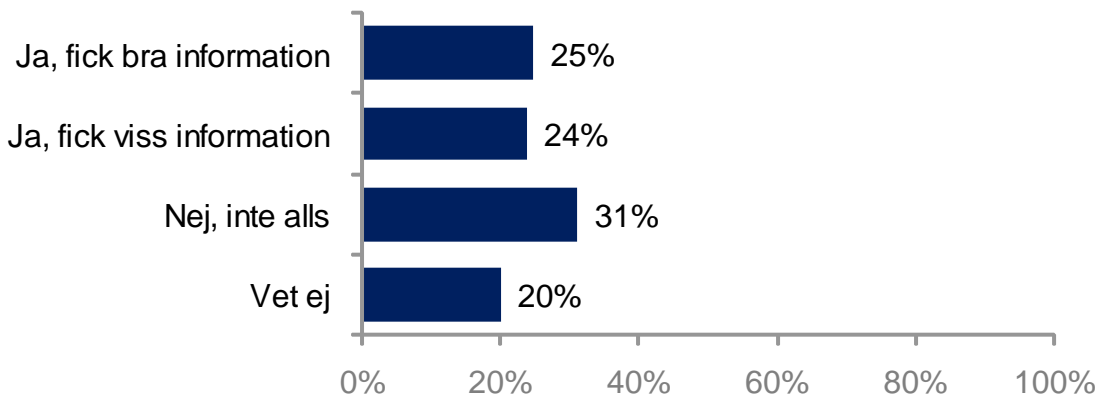
57%

I snitt betalade man 8869 kr för hanteringen.

Fakta om respondenterna

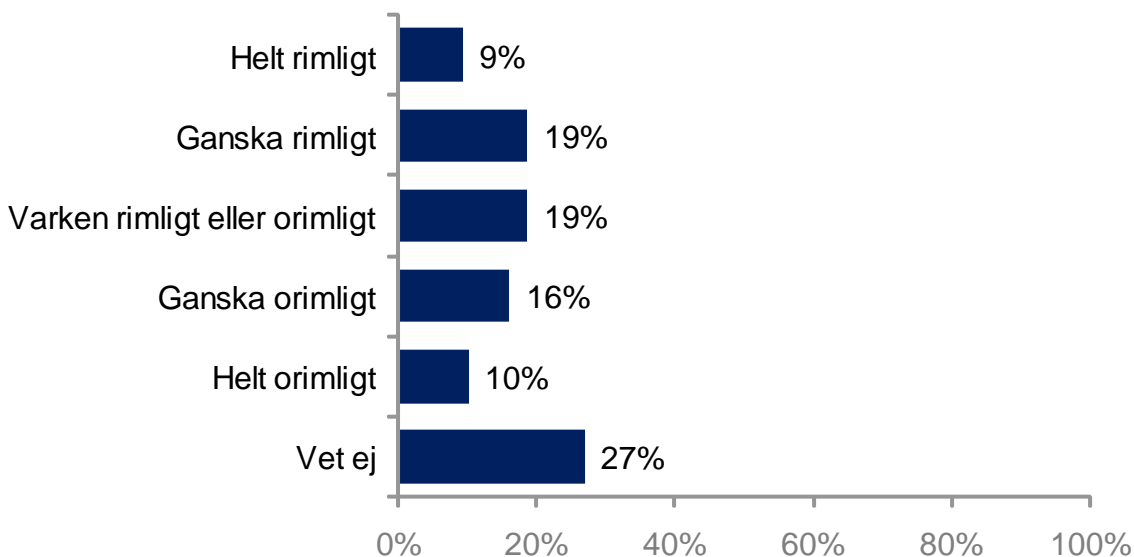
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?

Samtliga 166
kommuner



Hur rimligt tycker du att priset för hanteringen av ditt ärende var?

Samtliga 166
kommuner



Resultat för hela kommunen

Index och NKI

Bilden nedan visar kommunens övergripande resultat (NKI), samt per frågeområde (kvalitetsfaktor).

Kalmar kommun uppnår ett NKI-värde på 63. Det högsta delresultatet uppnås för kvalitetsfaktorn tillgänglighet.



Resultat för hela kommunen

Index per myndighetsområde

NKI-resultatet för Kalmar kommun är något under genomsnittet. Företagarna ger högst betyg till bemötandet och tillgängligheten och lägst betyg till faktorerna information och rättssäkerhet.

Det högsta NKI-resultatet uppmäts för området Brandtillsyn. Övriga områden får ganska måttliga NKI-resultat.

Inom området Bygglov ges ganska bra betyg till kompetensen och rättssäkerheten, medan faktorn effektivitet får ett lägre betyg.

Miljö- och hälsoskydd får låga betyg av företagarna vad gäller information och rättssäkerhet. Företagarna upplever tillgängligheten som hög inom området Serveringstillstånd.

	NKI	Informa- tion	Tillgäng- lighet	Bemö- tande	Kompe- tens	Rätts- säkerhet	Effek- tivitet
Kalmar kommun	63	63	68	68	67	64	66
Brandtillsyn	73	72	78	78	79	74	79
Bygglov	61	65	63	65	67	67	61
Markupplåtelse	60	63	65	65	63	63	58
Miljö- o hälsoskydd	60	59	66	64	62	59	65
Serveringstillstånd	66	70	79	70	71	65	72

Resultat för hela kommunen

Jämförelse med andra kommuner

Kalmar kommuns NKI-resultat är 63. Medelvärdet för samtliga kommuner är 66.

Betygen för kvalitetsfaktorerna och myndighetsområdena i Kalmar kommun är överlag något lägre jämfört med medelvärdena för samtliga kommuner i undersökningen. Störst är den negativa skillnaden för områdena Markupplåtelse (-6 enheter) och Serveringstillstånd (-4 enheter).

	Kalmar kommun	Medelvärde, samtliga 166 kommuner
NKI totalt	63	66
Index		
Information	63	64
Tillgänglighet	68	70
Bemötande	68	69
Kompetens	67	68
Rättssäkerhet	64	66
Effektivitet	66	68
NKI		
Brandtillsyn	73	74
Bygglov	61	64
Markupplåtelse	60	66
Miljö- o hälsoskydd	60	63
Serveringstillstånd	66	70

Resultat för hela kommunen

Effektmått

Effektmåtten visar kvalitetsfaktorernas påverkan på den övergripande nöjdheten, NKI. Om en kvalitetsfaktor ökar med fem enheter, förväntas NKI öka med effektmåttets storlek. Se bilaga för en detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram. Ett effektmått lika med noll behöver inte innebära att kvalitetsfaktorn är helt oviktig, utan snarare mindre viktig i relation till övriga faktorer.

Effektivitet är den kvalitetsfaktor som upplevs som viktigast.

Kvalitetsfaktorer	Index	Effektmått	Nöjd kund Index
Information	63	0,31	Kalmar kommun NKI 63
Tillgänglighet	68	0,17	
Bemötande	68	0,96	
Kompetens	67	0,74	
Rättssäkerhet	64	1,20	
Effektivitet	66	1,76	

Kvalitetsfaktorernas index är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive område i enkäten.

Resultat för hela kommunen

Åtgärdsmatris - förklaring

Bevaka

Kvalitetsfaktorer inom detta område kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare faktorer att prioritera.

Vårda

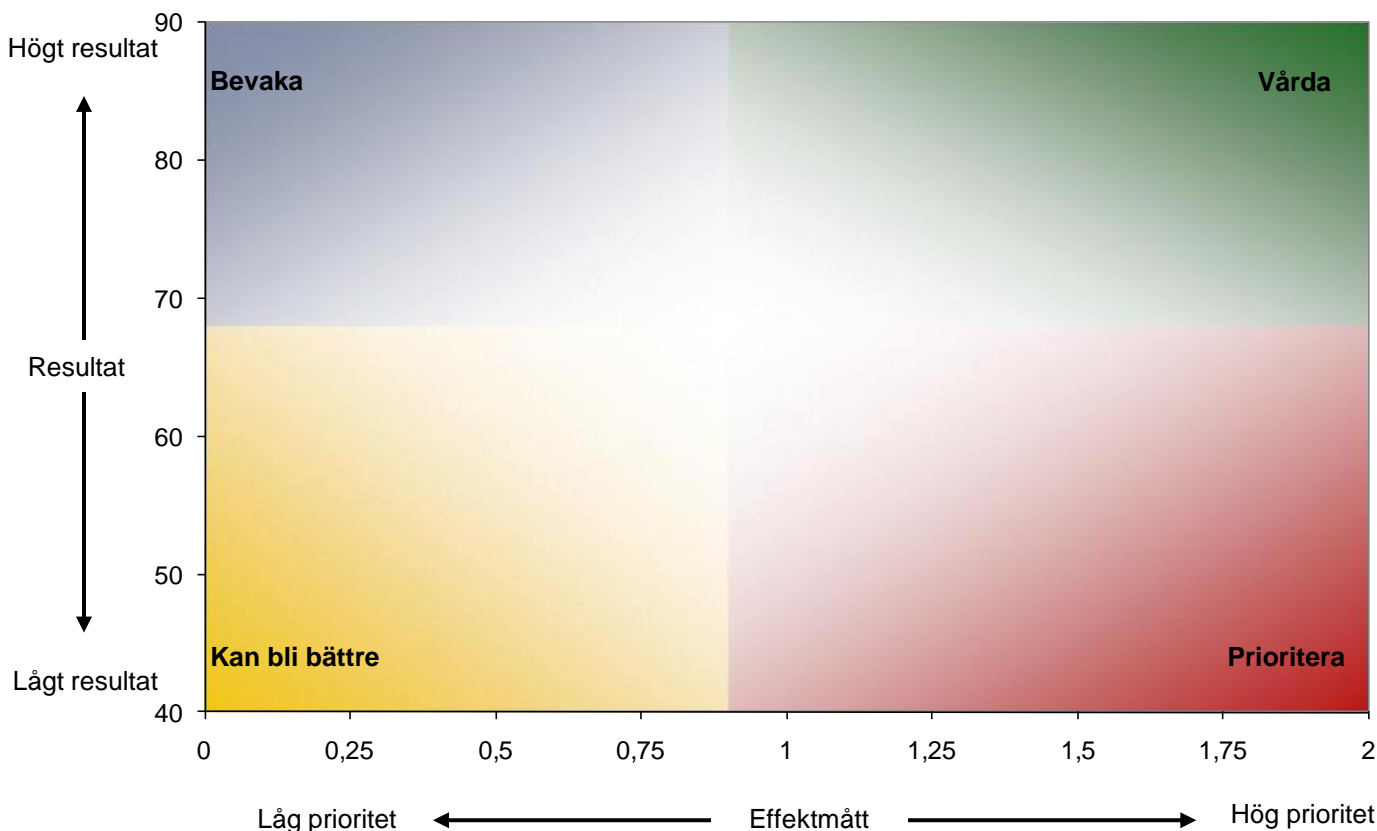
Kvalitetsfaktorer inom detta område upplevs som viktiga, och har samtidigt ett relativt högt resultat. Detta resultat är viktigt att bibehålla, eller förbättra ytterligare.

Kan bli bättre

Faktorer med lågt resultat, men med lägre påverkan på den övergripande nöjdheten. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som faktorer under "Prioritera"

Prioritera

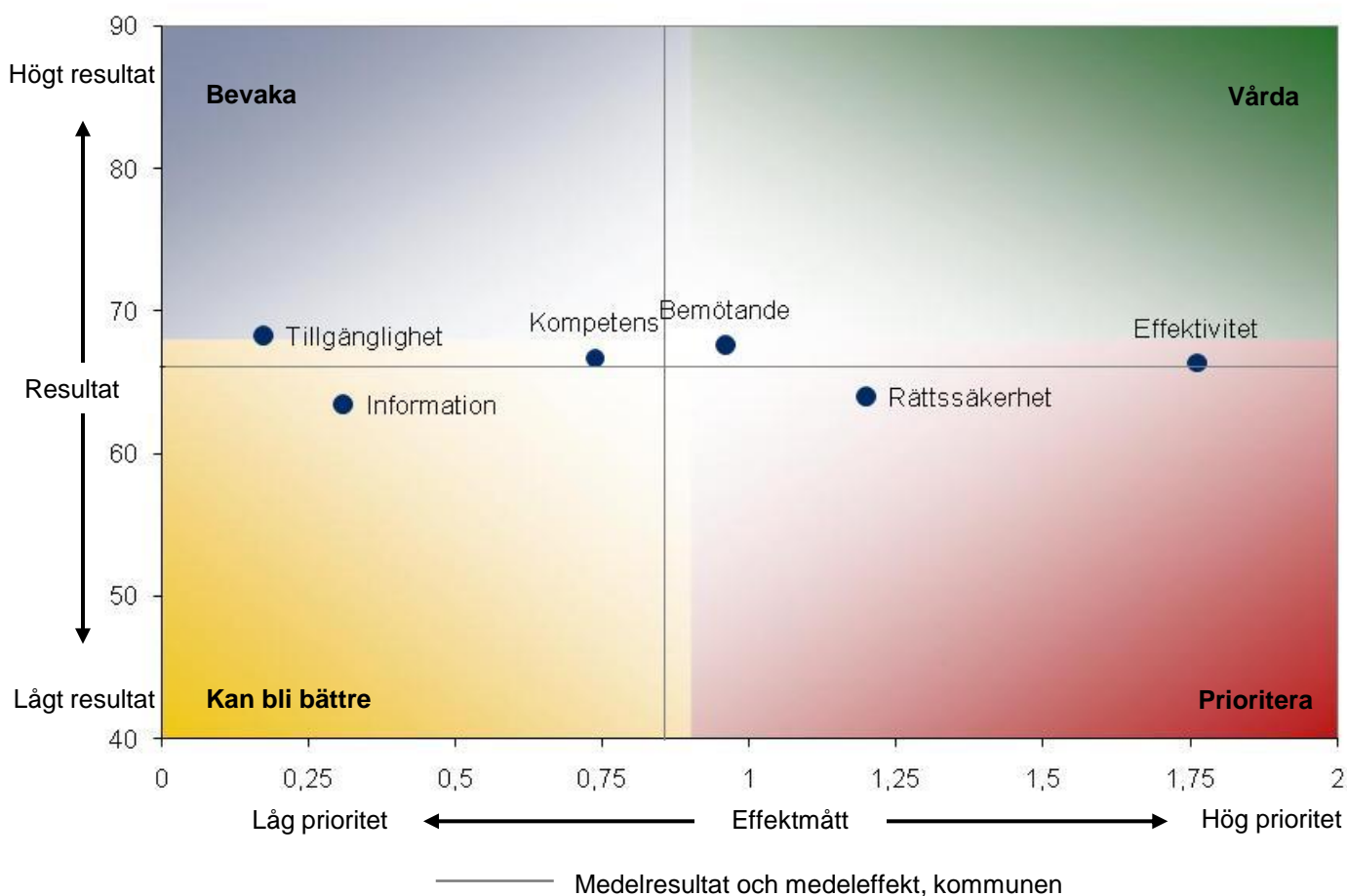
Faktorer inom detta område är av stor vikt att förbättra, då de har hög inverkan på den övergripande nöjdheten.



Resultat för hela kommunen

Åtgärdsmatris - resultat

Enligt åtgärdsmatrisen är det i första hand kvalitetsfaktorn effektivitet och i andra hand rättssäkerhet som bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Detta är de två faktorer som har störst effekt på helhetsbetyget i undersökningen.



Se bilaga 2 för ytterligare beskrivning och förklaring av åtgärdsmatrisen

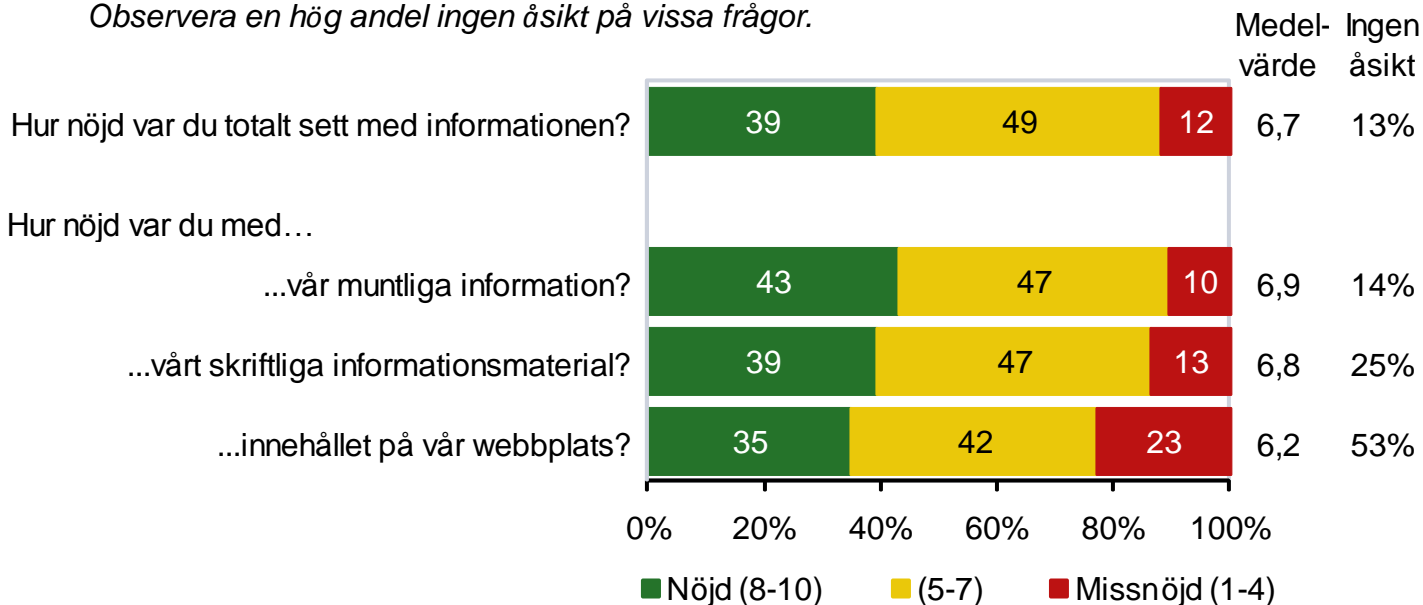
Resultat för hela kommunen

Samtliga frågor

Information

Mindre än hälften uppger att de totalt sett är nöjda med informationen.

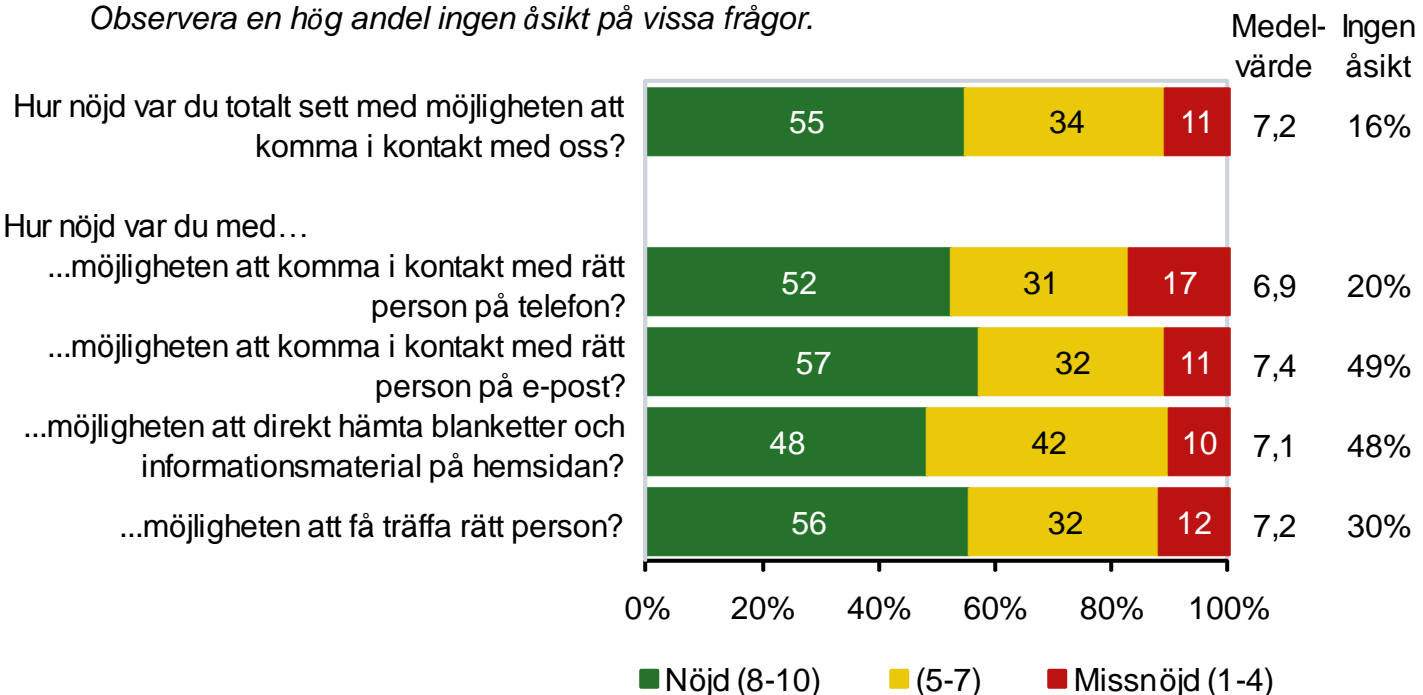
Observera en hög andel ingen åsikt på vissa frågor.



Tillgänglighet

55 procent är totalt sett nöjda med kontaktmöjligheterna.

Observera en hög andel ingen åsikt på vissa frågor.

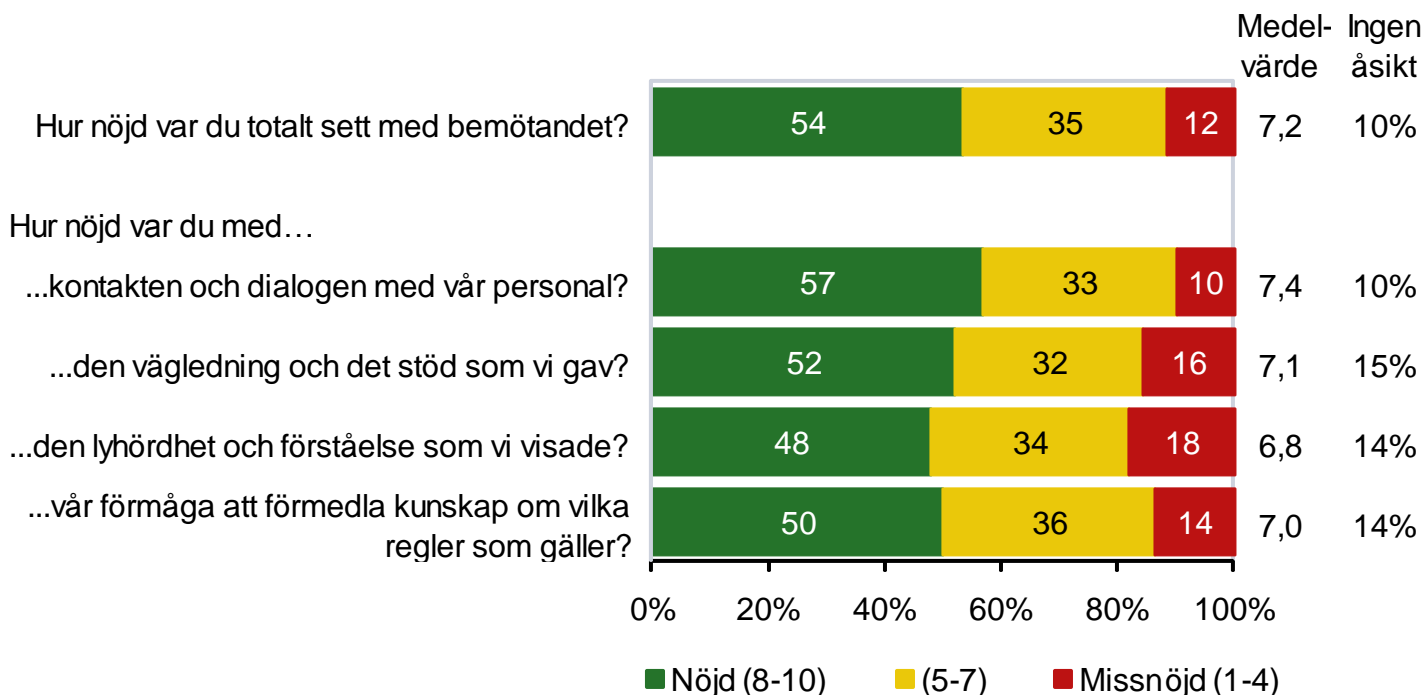


Resultat för hela kommunen

Samtliga frågor

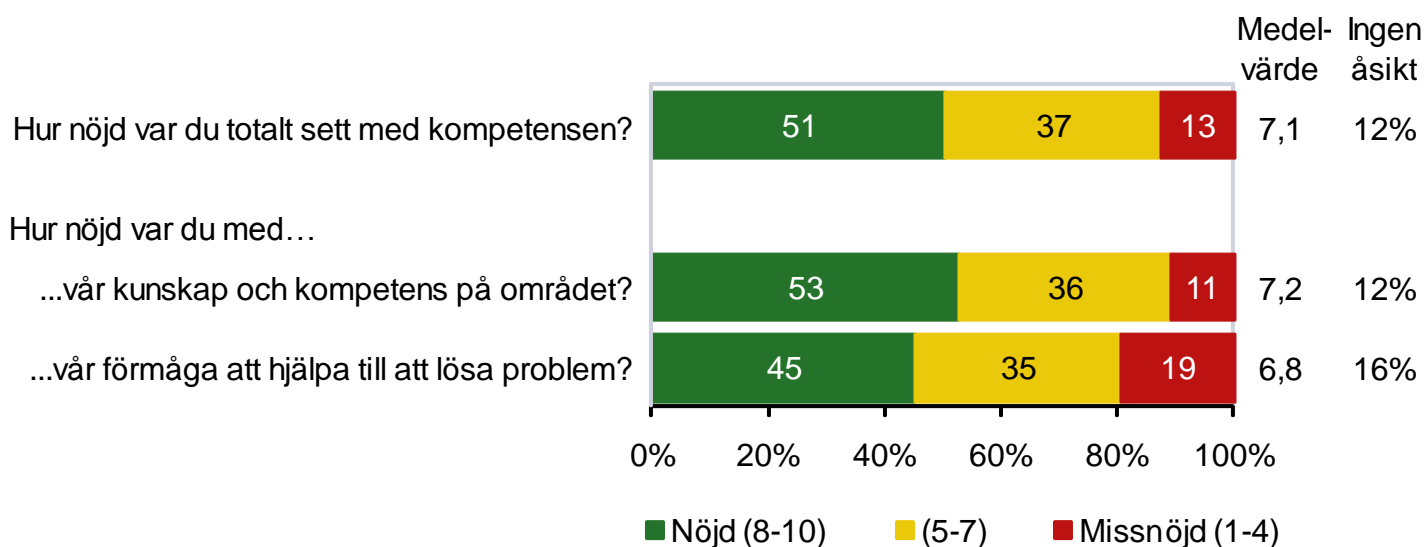
Bemötande

54 procent är totalt sett nöjda med bemötandet.



Kompetens

51 procent är totalt sett nöjda med kompetensen.



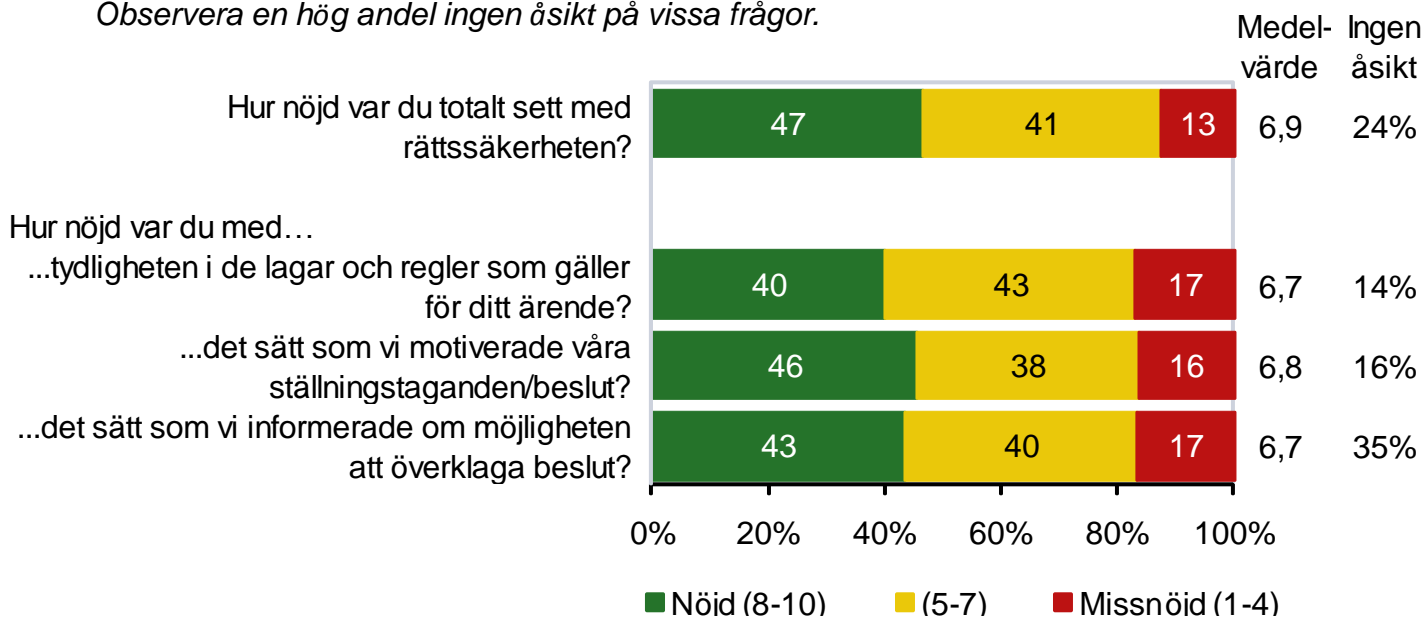
Resultat för hela kommunen

Samtliga frågor

Rättssäkerhet

Mindre än hälften är nöjda med rättssäkerheten totalt sett.

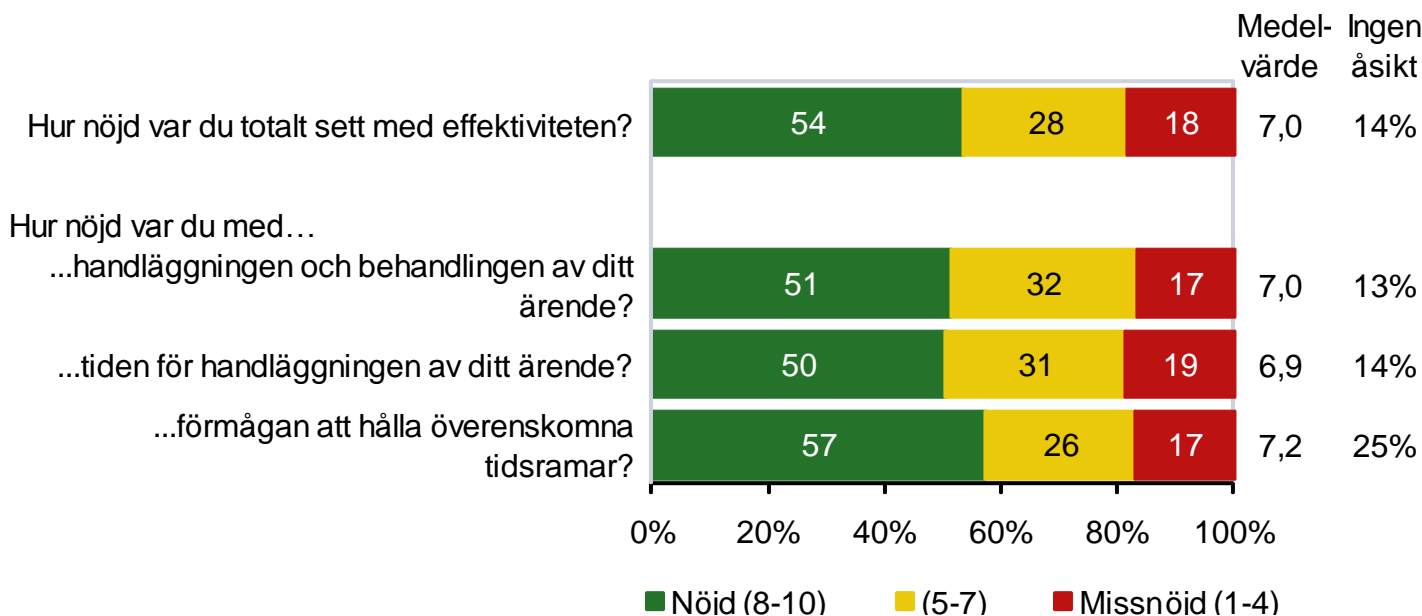
Observera en hög andel ingen åsikt på vissa frågor.



Effektivitet

54 procent är totalt sett nöjda med effektiviteten.

Observera en hög andel ingen åsikt på vissa frågor.

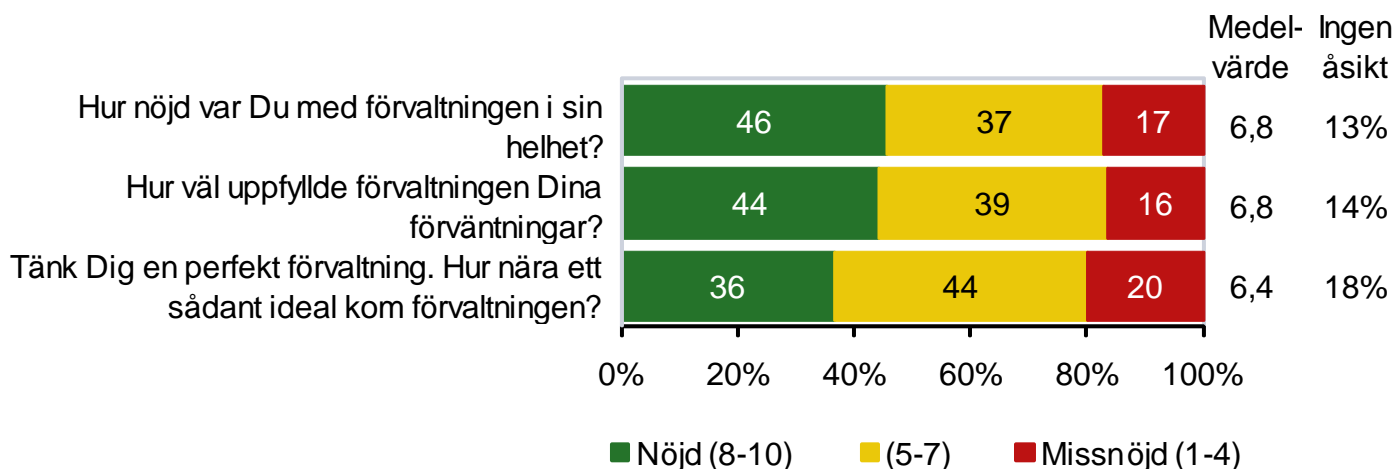


Resultat för hela kommunen

Samtliga frågor

Sammanfattande syn

Mindre än hälften är som helhet nöjda med förvaltningen och mindre än hälften anser att förvaltningen väl uppfyllde deras förväntningar.



De tre frågorna som är redovisade i ovanstående diagram är de frågor som ligger till grund för beräkningen av Nöjd Kund Index.

Resultat per myndighetsområde

Resultat per myndighetsområde

En viktig fördel med Insikt är att kommunen får information om vilka förvaltningar i kommunen som företagarna anser fungerar bra respektive mindre bra.

I detta kapitel visas resultaten i undersökningen för respektive myndighetsområde i kommunen. För många kommuner kan dock inte alla resultat redovisas per myndighetsområde eftersom antalet svarande företagare är för få.

I tabellen "Samtliga frågor" gäller att minst 10 företag ska ha svarat inom respektive myndighetsområde för att resultat ska redovisas.

För att effektmått och åtgärdsmatris ska redovisas krävs minst 50 svarande företag för ett myndighetsområde (se även bilaga 2 "Modellbeskrivning" för ytterligare information om de gränser som gäller för den statistiska modellen). Endast de största kommunerna kommer upp till detta antal svar för samtliga sina myndighetsområden.

I Bilaga 1 där NKI är uppdelat efter myndighetsområde och bakgrundsfrågor gäller att det ska vara minst 10 svarande per resultatcell för att resultatet ska redovisas i tabellen. Detta innebär att de flesta resultatceller är tomma för mindre kommuner.

Brandtillsyn

Samtliga frågor

Brandtillsyn	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellanbetyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
NKI Helhet	73					
Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet	7,6	9	30	61	100	15
Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	7,6	3	40	57	100	13
Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kommer förvaltningen?	7,4	7	36	56	100	18
Information (Index)	72					
Hur nöjd var du med...						
...vår muntliga information?	7,8	5	38	57	100	9
...vårt skriftliga informationsmaterial?	7,5	4	40	56	100	22
...innehållet på vår webbplats?	7,0	10	30	60	100	55
Hur nöjd var du totalt sett med informationen?	7,4	7	38	55	100	13
Tillgänglighet (Index)	78					
Hur nöjd var du med...						
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon?	8,1	4	24	71	100	27
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på e-post?	8,1	3	27	70	100	55
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,6	3	36	61	100	51
...möjligheten att få träffa rätt person?	8,3	2	25	73	100	28
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	7,9	5	25	70	100	15

Brandtillsyn

Samtliga frågor

Brandtillsyn	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellanbetyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
Bemötande (Index)	78					
Hur nöjd var du med...						
...kontakten och dialogen med vår personal?	8,2	3	25	72	100	9
...den vägledning och det stöd som vi gav?	8,1	5	20	75	100	10
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	7,8	5	31	64	100	9
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	8,0	7	25	69	100	9
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	8,2	3	27	70	100	6
Kompetens (Index)	79					
Hur nöjd var du med...						
...vår kunskap och kompetens på området?	8,3	3	23	74	100	7
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	7,8	8	28	63	100	10
Hur nöjd var du totalt sett med kompetensen?	8,2	3	26	70	100	9
Rättssäkerhet (Index)	74					
Hur nöjd var du med...						
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,5	6	35	58	100	7
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	7,9	3	32	65	100	10
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,2	18	22	60	100	33
Hur nöjd var du totalt sett med rättssäkerheten?	7,8	5	34	61	100	16
Effektivitet (Index)	79					
Hur nöjd var du med...						
...handläggningen och behandlingen av ditt ärende?	8,0	3	25	72	100	9
...tiden för handläggningen av ditt ärende?	8,2	3	23	74	100	7
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	8,4	2	18	81	100	15
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	8,1	5	19	76	100	7

Bygglov

Samtliga frågor

Bygglov	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
NKI Helhet	61					
Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet	6,7	24	37	39	100	7
Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	6,7	24	37	39	100	7
Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kommer förvaltningen?	6,2	23	46	31	100	11
Information (Index)	65					
Hur nöjd var du med...						
...vår muntliga information?	6,8	12	52	36	100	25
...vårt skriftliga informationsmaterial?	7,0	12	50	38	100	41
...innehållet på vår webbplats?	6,4	13	57	30	100	48
Hur nöjd var du totalt sett med informationen?	6,9	14	43	43	100	20
Tillgänglighet (Index)	63					
Hur nöjd var du med...						
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon?	6,1	36	28	36	100	11
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på e-post?	6,7	17	48	34	100	34
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,5	4	42	54	100	41
...möjligheten att få träffa rätt person?	6,7	18	41	41	100	23
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	6,7	18	41	41	100	11

Bygglov

Samtliga frågor

Bygglov	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
Bemötande (Index)	65					
Hur nöjd var du med...						
...kontakten och dialogen med vår personal?	7,1	14	38	49	100	16
...den vägledning och det stöd som vi gav?	6,8	21	35	44	100	23
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	6,5	19	39	42	100	18
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	6,9	11	46	43	100	20
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	6,9	19	32	49	100	16
Kompetens (Index)	67					
Hur nöjd var du med...						
...vår kunskap och kompetens på området?	7,3	8	34	58	100	14
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	6,8	18	36	46	100	11
Hur nöjd var du totalt sett med kompetensen?	7,0	20	25	55	100	9
Rättssäkerhet (Index)	67					
Hur nöjd var du med...						
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,6	19	46	35	100	16
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	7,0	14	47	39	100	18
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,0	11	50	39	100	36
Hur nöjd var du totalt sett med rättssäkerheten?	7,4	9	41	50	100	27
Effektivitet (Index)	61					
Hur nöjd var du med...						
...handläggningen och behandlingen av ditt ärende?	6,6	29	32	39	100	7
...tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,2	36	26	38	100	5
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	6,8	31	28	42	100	18
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	6,3	34	27	39	100	7

Markupplåtelse

Samtliga frågor

Markupplåtelse	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
NKI Helhet	60					
Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet	6,5	27	29	44	100	7
Hur väl uppfyllda förvaltningen Dina förväntningar?	6,6	25	29	45	100	9
Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kommer förvaltningen?	6,1	33	33	35	100	13
Information (Index)	63					
Hur nöjd var du med...						
...vår muntliga information?	6,7	10	50	40	100	14
...vårt skriftliga informationsmaterial?	6,7	14	52	34	100	21
...innehållet på vår webbplats?	6,2	22	44	33	100	52
Hur nöjd var du totalt sett med informationen?	6,8	10	58	33	100	7
Tillgänglighet (Index)	65					
Hur nöjd var du med...						
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon?	6,7	16	29	55	100	13
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på e-post?	6,9	14	34	51	100	38
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,0	9	36	55	100	41
...möjligheten att få träffa rätt person?	6,8	15	37	49	100	27
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	6,9	14	36	50	100	11

Markupplåtelse

Samtliga frågor

Markupplåtelse	Medel- värde	Andel svar i procent				Andel Ingen åsikt
		Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
Bemötande (Index)	65					
Hur nöjd var du med...						
...kontakten och dialogen med vår personal?	7,2	12	33	55	100	13
...den vägledning och det stöd som vi gav?	6,7	23	30	47	100	16
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	6,6	19	35	46	100	14
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	6,8	16	37	47	100	13
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	6,9	14	36	50	100	11
Kompetens (Index)	63					
Hur nöjd var du med...						
...vår kunskap och kompetens på området?	6,9	14	42	44	100	11
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	6,4	27	40	33	100	20
Hur nöjd var du totalt sett med kompetensen?	6,9	12	49	39	100	13
Rättssäkerhet (Index)	63					
Hur nöjd var du med...						
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,8	13	50	38	100	14
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	6,7	18	40	42	100	11
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,1	26	48	26	100	45
Hur nöjd var du totalt sett med rättssäkerheten?	6,8	13	45	43	100	16
Effektivitet (Index)	58					
Hur nöjd var du med...						
...handläggningen och behandlingen av ditt ärende?	6,4	29	31	39	100	9
...tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,1	34	26	40	100	11
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	6,1	34	23	43	100	21
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	6,3	33	25	41	100	9

Miljö- och hälsoskydd

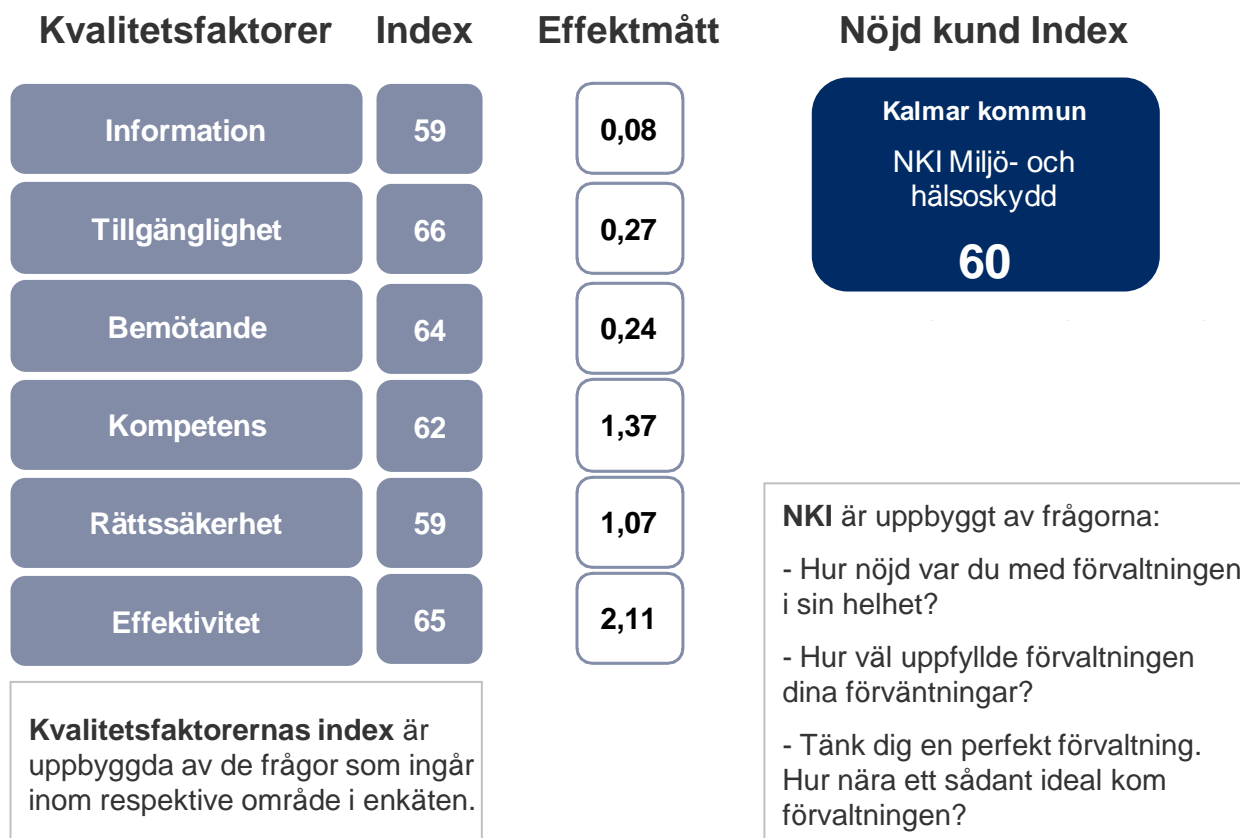
Index, NKI och effektmått

Bilden nedan visar kommunens resultat inom Miljö- och hälsoskydd.

Kalmar kommun uppnår ett NKI-värde på 60. Det högsta delresultatet inom Miljö- och hälsoskydd uppnås för kvalitetsfaktorn tillgänglighet.

Effektmåtten visar kvalitetsfaktorernas påverkan på den övergripande nöjdheten, NKI. Se bilaga för en detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

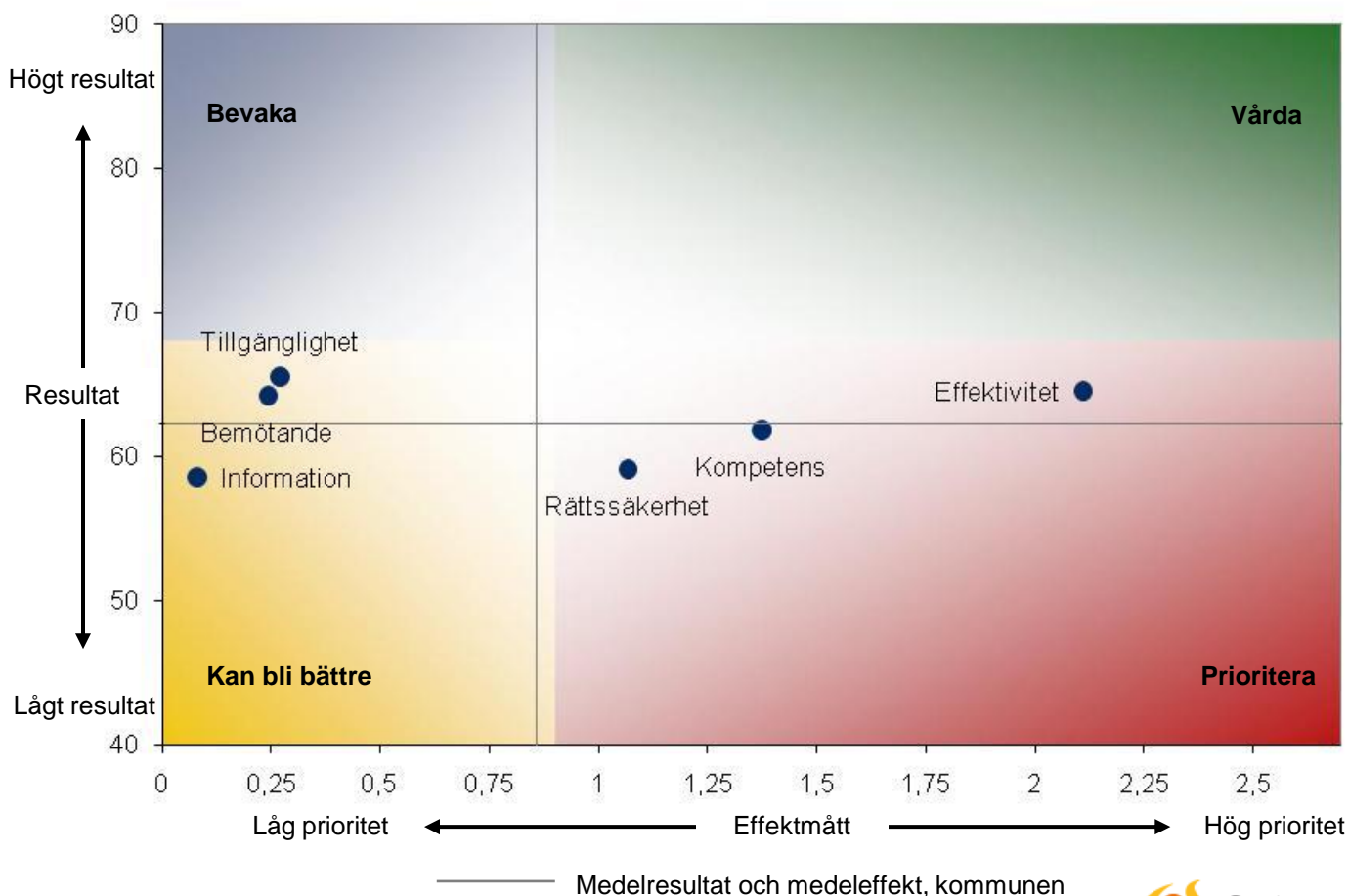
Effektivitet är den kvalitetsfaktor som har störst effekt på NKI-värdet.



Miljö- och hälsoskydd

Åtgärdsmatris

Enligt åtgärdsmatrisen är det i första hand faktorn effektivitet och i andra hand faktorerna rättssäkerhet och kompetens som bör prioriteras i ett förbättringsarbete. Dessa tre faktorer har störst effekt på helhetsbetyget i undersökningen.



Se bilaga 2 för ytterligare beskrivning och förklaring av åtgärdsmatrisen

Miljö- och hälsoskydd

Samtliga frågor

Miljö- o hälsoskydd	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medel-värde	Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
NKI Helhet	60					
Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet	6,5	16	43	41	100	18
Hur väl uppfyllede förvaltningen Dina förväntningar?	6,5	17	44	39	100	21
Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kommer förvaltningen?	6,1	21	51	28	100	25
Information (Index)	59					
Hur nöjd var du med...						
...vår muntliga information?	6,5	14	49	37	100	15
...vårt skriftliga informationsmaterial?	6,3	19	50	31	100	24
...innehållet på vår webbplats?	5,7	33	40	27	100	58
Hur nöjd var du totalt sett med informationen?	6,3	15	54	31	100	15
Tillgänglighet (Index)	66					
Hur nöjd var du med...						
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon?	6,7	19	36	45	100	25
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på e-post?	7,4	12	27	61	100	59
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	6,6	17	45	38	100	55
...möjligheten att få träffa rätt person?	6,8	13	34	52	100	37
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	7,0	11	37	52	100	22

Miljö- och hälsoskydd

Samtliga frågor

Miljö- o hälsoskydd	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
Bemötande (Index)	64					
Hur nöjd var du med...						
...kontakten och dialogen med vår personal?	7,2	12	34	53	100	8
...den vägledning och det stöd som vi gav?	6,7	18	38	45	100	16
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	6,4	24	34	42	100	17
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	6,7	16	38	46	100	16
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	6,9	13	38	49	100	11
Kompetens (Index)	62					
Hur nöjd var du med...						
...vår kunskap och kompetens på området?	6,7	15	42	43	100	15
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	6,3	25	36	39	100	20
Hur nöjd var du totalt sett med kompetensen?	6,7	16	42	43	100	15
Rättssäkerhet (Index)	59					
Hur nöjd var du med...						
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,2	22	43	34	100	19
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	6,2	23	38	39	100	21
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,5	17	42	42	100	33
Hur nöjd var du totalt sett med rättssäkerheten?	6,4	17	44	39	100	31
Effektivitet (Index)	65					
Hur nöjd var du med...						
...handläggningen och behandlingen av ditt ärende?	6,7	16	33	51	100	20
...tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,7	15	36	48	100	23
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	6,9	15	30	55	100	36
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	6,9	15	33	52	100	23

Serveringstillstånd

Samtliga frågor

Serveringstillstånd	Andel svar i procent					Andel Ingen åsikt
	Medelvärde	Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
NKI Helhet	66					
Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet	7,1	6	50	44	100	0
Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	7,1	13	44	44	100	0
Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kommer förvaltningen?	6,8	13	44	44	100	0
Information (Index)	70					
Hur nöjd var du med...						
...vår muntliga information?	7,9	0	40	60	100	6
...vårt skriftliga informationsmaterial?	7,4	7	33	60	100	6
...innehållet på vår webbplats?	6,0	21	50	29	100	13
Hur nöjd var du totalt sett med informationen?	7,2	6	38	56	100	0
Tillgänglighet (Index)	79					
Hur nöjd var du med...						
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på telefon?	8,1	0	25	75	100	0
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person på e-post?	8,5	0	23	77	100	19
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,3	7	50	43	100	13
...möjligheten att få träffa rätt person?	8,2	13	13	73	100	6
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	8,3	0	31	69	100	0

Serveringstillstånd

Samtliga frågor

Serveringstillstånd	Medel- värde	Andel svar i procent				Andel Ingen åsiikt
		Lågt betyg (1-4)	Mellan betyg (5-7)	Högt betyg (8-10)	Summa	
Bemötande (Index)	70					
Hur nöjd var du med...						
...kontakten och dialogen med vår personal?	7,9	0	50	50	100	0
...den vägledning och det stöd som vi gav?	7,7	7	40	53	100	6
...den lyhördhet och förståelse som vi visade?	6,9	19	31	50	100	0
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	6,4	19	44	38	100	0
Hur nöjd var du totalt sett med bemötandet?	7,3	6	44	50	100	0
Kompetens (Index)	71					
Hur nöjd var du med...						
...vår kunskap och kompetens på området?	7,4	6	38	56	100	0
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	7,3	6	44	50	100	0
Hur nöjd var du totalt sett med kompetensen?	7,5	7	33	60	100	6
Rättssäkerhet (Index)	65					
Hur nöjd var du med...						
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,4	25	44	31	100	0
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	6,7	20	33	47	100	6
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	7,5	0	50	50	100	25
Hur nöjd var du totalt sett med rättssäkerheten?	6,8	14	36	50	100	13
Effektivitet (Index)	72					
Hur nöjd var du med...						
...handläggningen och behandlingen av ditt ärende?	7,4	0	56	44	100	0
...tiden för handläggningen av ditt ärende?	7,1	6	56	38	100	0
...förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,8	0	38	63	100	0
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	7,6	0	44	56	100	0

Bilaga 1

NKI uppdelat efter myndighetsområde och bakgrundsfrågor

Hur många anställda har Ditt företag?

	1-5	6-10	11-50	51-100	101 eller fler	Totalt
Brandtillsyn	76	74	67	-	-	73
Bygglov	55	-	64	-	-	61
Markupplåtelse	59	67	53	-	-	60
Miljö- o hälsoskydd	61	54	64	-	-	60
Serveringstillstånd	-	-	-	-	-	66
Antal svar	143	63	86	11	19	

Hur utföll ärendet för Dig?

	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	77	66	-	-	73
Bygglov	66	-	-	-	61
Markupplåtelse	65	53	-	-	60
Miljö- o hälsoskydd	66	51	-	54	60
Serveringstillstånd	70	-	-	-	66
Antal svar	224	61	17	18	

Bilaga 1

NKI uppdelat efter myndighetsområde och bakgrundsfrågor

Var det första gången Du var i kontakt med Kalmar kommun i denna typ av ärende?

	Ja	Nej	Totalt
Brandtillsyn	77	70	73
Bygglov	66	60	61
Markupplåtelse	61	59	60
Miljö- o hälsoskydd	59	60	60
Serveringstillstånd	-	67	66
Antal svar	98	224	

På vilket sätt var Du i kontakt med Kalmar kommun i detta ärende?

	Telefon	E-post	Brev	Personligt möte	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	76	-	-	72	-	73
Bygglov	68	65	54	65	-	61
Markupplåtelse	61	58	49	61	-	60
Miljö- o hälsoskydd	58	69	56	61	-	60
Serveringstillstånd	67	59	70	-	-	66
Antal svar	171	70	97	201	12	

Bilaga 1

NKI uppdelat efter myndighetsområde och bakgrundsfrågor

Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?

	Ja	Nej	Totalt
Brandtillsyn	73	72	73
Bygglov	65	57	61
Markupplåtelse	63	57	60
Miljö- o hälsoskydd	58	62	60
Serveringstillstånd	71	-	66
Antal svar	114	181	

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?

	Ja, fick bra information	Ja, fick viss information	Nej, inte alls	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	79	75	65	74	73
Bygglov	74	-	45	66	61
Markupplåtelse	73	46	57	-	60
Miljö- o hälsoskydd	63	61	56	61	60
Serveringstillstånd	71	-	-	-	66
Antal svar	78	75	98	63	

Bilaga 1

NKI uppdelat efter myndighetsområde och bakgrundsfrågor

Hur rimlig tycker du att priset för hanteringen av ditt ärende var?

	Helt rimligt	Ganska rimligt	Varken rimligt eller orimligt	Ganska orimligt	Helt orimligt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	79	68	-	-	75	73
Bygglov	-	58	-	-	-	69	61
Markupplåtelse	77	72	47	-	-	-	60
Miljö- o hälsoskydd	-	72	59	55	47	65	60
Serveringstillstånd	-	-	-	-	-	-	66
Antal svar	30	59	59	51	32	85	

Bilaga 2

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 (högt betyg), 5 – 7 i en grupp (mellanbetyg) samt de som svarat 1 – 4 i en grupp (lågt betyg).

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

I figurer och tabeller visas även medelvärdet för frågeställningen samt andelen som inte tagit ställning i frågan. Andelar och medelvärden är beräknade endast för dem som har tagit ställning i frågan medan andelen "Ingen åsikt" beräknas utifrån samtliga svar.

Resultatet för enkätfrågorna redovisas förutsatt att minst 10 personer har besvarat frågan.

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.

Bilaga 2

Modellbeskrivning

Kvalitetsfaktorer

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är information, tillgänglighet, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet. Kvalitetsfaktorernas index är uppbyggda av de frågor som ingår inom respektive område i enkäten.

Effektmått

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av kvalitetsfaktorernas indexvärden har på den totala kundnöjdheten. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående kvalitetsfaktorerna.

Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för en kvalitetsfaktor 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 en kvalitetsfaktor får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

Bilaga 2

Modellbeskrivning

Åtgärdsmatris

I åtgärdsmatrisen visas vilka kvalitetsfaktorer man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget.

På åtgärdsmatrisens axlar visas dels prestation, dvs. företagens indexresultat för varje kvalitetsfaktor, och dels effekten på helhetsattityden (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan kvalitetsfaktorerna har på NKI.

Gränserna som delar upp åtgärdsmatrisen i fyra olikfärgade fält bestäms dels av medelresultatet för samtliga kommuner, dels av medeleffektmåttet för samtliga kommuner.

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

Statistisk metodik

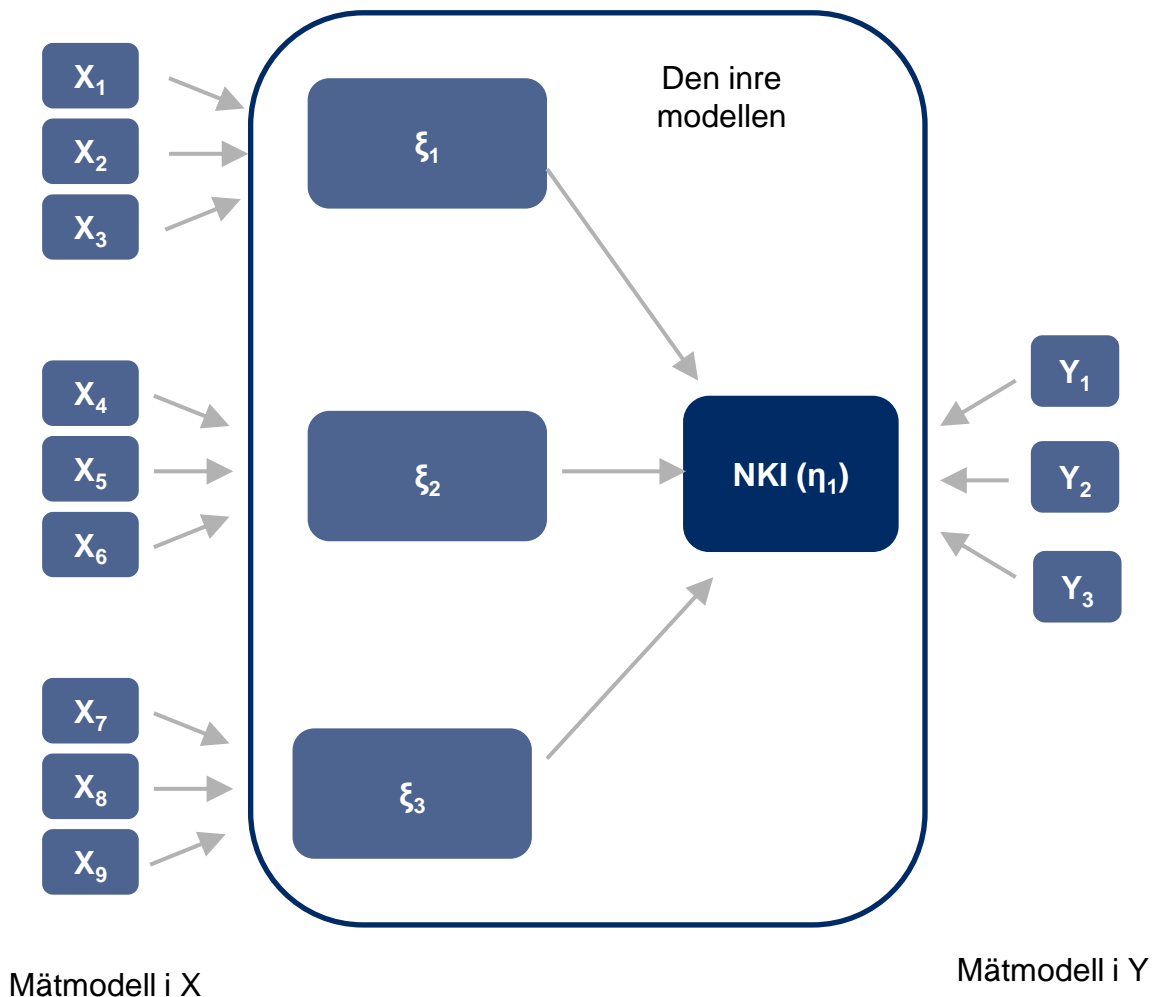
Den statistiska metod som används för att skapa NKI, kvalitetsfaktorer och effektmått baseras på en så kallad PLS-analys där PLS står för Partial Least Square (mer om PLS-modellens uppbyggnad finns att läsa på kommande sidor i modellbeskrivningen).

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 kvalitetsfaktorernas uppbyggnad och effektmått tagits fram med hjälp av en PLS-modell för samtliga företag i undersökningen.

Bilaga 2

Modellbeskrivning

Modellen innehåller en mätmodell i X (detaljfrågor), en mätmodell i Y (övergripande 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 kvalitetsfaktorerna är exempel på latent variabler.



Bilaga 2

Modellbeskrivning

Framtagande av NKI, kvalitetsfaktorer och effektmått

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

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 delområdet multipliceras med frågornas relativa vikt, och därefter summeras.

Bilaga 3

Lista på kommuner som deltar i Insikt 2011

SKL:s kommuner:

- Ale kommun
- Alingsås kommun
- Arvika kommun
- Askersunds kommun
- Bengtsfors kommun
- Borgholms kommun
- Borlänge kommun
- Borås stad
- Essunga kommun
- Fagersta kommun
- Falkenbergs kommun
- Falu kommun
- Filipstads kommun
- Finspångs kommun
- Forshaga kommun
- Göteborgs stad
- Hagfors kommun
- Hallsbergs kommun
- Halmstads kommun
- Hammarö kommun
- Haparanda stad
- Hedemora kommun
- Helsingborgs stad
- Hultsfreds kommun
- Hylte kommun
- Hällefors kommun
- Härjedalens kommun
- Härryda kommun
- Hässleholms kommun
- Högsby kommun
- Hörby kommun
- Höörs kommun
- Jönköpings kommun
- Kalix kommun
- Kalmar kommun
- Karlsborgs kommun
- Karlshamns kommun
- Karlskrona kommun
- Karlstads kommun
- Kils kommun
- Kinda kommun
- Klippans kommun
- Kramfors kommun
- Kristianstads kommun
- Kristinehamns kommun
- Kungsbacka kommun
- Kungälv kommun
- Laholms kommun
- Laxå kommun
- Lerums kommun
- Lidköpings kommun
- Lilla Edets kommun
- Linköpings kommun
- Ljusnarsbergs kommun
- Luleå kommun
- Lycksele kommun
- Lysekils kommun
- Malmö stad

Bilaga 3

Lista på kommuner som deltar i Insikt 2011

- Mariestads kommun
- Mjölby kommun
- Mora kommun
- Motala kommun
- Munkedals kommun
- Mölndals stad
- Mönsterås kommun
- Mörbylånga kommun
- Nora kommun
- Norbergs kommun
- Nybro kommun
- Orust kommun
- Oskarshamns kommun
- Partille kommun
- Piteå kommun
- Region Gotland
- Sala kommun
- Sandvikens kommun
- Sjöbo kommun
- Skara kommun
- Skellefteå kommun
- Skövde kommun
- Stenungsunds kommun
- Strömstads kommun
- Sundsvalls kommun
- Sunne kommun
- Svalövs kommun
- Sätters kommun
- Sävsjö kommun
- Söderhamns kommun
- Sölvesborgs kommun
- Tanums kommun
- Tibro kommun
- Tierps kommun
- Tjörns kommun
- Torsby kommun
- Tranemo kommun
- Tranås kommun
- Trelleborgs kommun
- Trollhättans kommun
- Töreboda kommun
- Uddevalla kommun
- Umeå kommun
- Valdemarsviks kommun
- Varbergs kommun
- Vetlanda kommun
- Vimmerby kommun
- Värnamo kommun
- Västerviks kommun
- Växjö kommun
- Åre kommun
- Årjängs kommun
- Älmhults kommun
- Öckerö kommun
- Ödeshögs kommun
- Örnköldsviks kommun
- Östersunds kommun
- Övertorneå kommun

Bilaga 3

Lista på kommuner som deltar i Insikt 2011

SBA:s kommuner:

- 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 kommun
- Ludvika kommun
- Nacka kommun
- Norrtälje kommun
- Nykvarn kommun
- Nyköpings kommun
- Nynäshamns kommun
- Oxelösunds kommun
- Salems kommun
- Sigtuna kommun
- Smedjebakens kommun
- Sollentuna kommun
- Solna stad
- Stockholms stad
- Strängnäs kommun
- Sundbyberg stad
- Surahammars kommun
- Södertälje kommun
- Trosa kommun
- Tyresö kommun
- Täby kommun
- Upplands Väsby kommun
- Upplands-Bro kommun
- Uppsala kommun
- Vallentuna kommun
- Vaxholms kommun
- Värmdö kommun
- Västerås kommun
- Örebro kommun
- Österåker kommun
- Östhammar kommun

Bilaga 4 Enkät SKL Insikt 2011



Kommun/Myndighetsområde

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

Du har under 2010 varit i kontakt med kommun i ett myndighetsområdeärende. 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. 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 brevådan. Det behövs inget frimärke.

Om du har frågor om undersökningen får du gärna ringa oss på Markör Marknad & Kommunikation AB på telefon 019 –16 16 16.

Bakgrund

- Hur många anställda har ditt företag?
(Räkna med dig själv)
1 1-5
2 6-10
3 11-50
4 51-100
5 101 eller fler
- Hur utföll ärendet för dig?
1 Positivt
2 Delvis positivt
3 Negativt
4 Vet ej
- Var det första gången du var i kontakt med kommun i denna typ av ärende?
1 Ja
2 Nej
- På vilket sätt var du i kontakt med kommun i detta ärende? (Flera svar möjliga)
1 Telefon
2 E-post
3 Brev
4 Personligt möte
5 Annat sätt, vilket?.....
- Vet du vad du betalade för hanteringen av ditt ärende?
1 Ja, hur mycket?.....kr
2 Nej, känner inte till
- Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i priset?
1 Ja, jag fick bra information
2 Ja, jag fick viss information
3 Nej, inte alls
4 Vet ej
- Hur rimligt anser du att priset för hanteringen av ditt ärende var?
1 Helt rimligt
2 Ganska rimligt
3 Varken rimligt eller orimligt
4 Ganska orimligt
5 Helt orimligt
6 Vet ej

Fortsättning på nästa sida!

Bilaga 4 Enkät SKL Insikt 2011

Information

8. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...vår muntliga information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 skriftliga informationsmaterial?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...innehållet 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"/>
Hur nöjd var du 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"/>

Tillgänglighet

9. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...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"/>
...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"/>
...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"/>
...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"/>
Hur nöjd var du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...kontakten och dialogen med vår personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 vägledning och det stöd som vi gav?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...den lyhörddhet och förståelse 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"/>
...vår förmåga att förmedla kunskap om vilka regler som gäller?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 nöjd var du 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"/>

Fortsättning på nästa sida!

Bilaga 4 Enkät SKL Insikt 2011

Kompetens

11. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...vår kunskap och kompetens på området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 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"/>
Hur nöjd var du 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"/>

Rättssäkerhet

12. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...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"/>
...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"/>
...det sätt som 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"/>
Hur nöjd var du 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"/>

Effektivitet

13. Hur nöjd var du med...

	Inte alls nöjd								I högsta grad nöjd		Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
...handläggningen och behandlingen 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"/>
...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"/>
Hur nöjd var du 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"/>

Fortsättning på nästa sida!

Bilaga 4 Enkät SKL Insikt 2011

Sammanfattning av din syn på den förvaltning du haft ditt ärende hos

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
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"/>	
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"/>	
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"/>	

Här kan du skriva ned dina övriga synpunkter på hur kommunens service kan förbättras.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för din medverkan!