

Insikt 2015

EN SERVICEMÄTNING AV KOMMUNENS MYNDIGHETSUTÖVANDE
GENTEMOT FÖRETAG

Borås Stad



Innehåll

Sammanfattning	1
Fakta om undersökningen	2
Bakgrund	2
Om genomförandet av Insikt 2015.....	2
Om presentationen av resultaten.....	3
Fem myndighetsområden.....	5
Fakta om undersökningen för Borås Stad	6
Kommunens totalresultat	8
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
Resultat per myndighetsområde	22
Brandtillsyn.....	23
Bygglov	25
Markupplåtelse	28
Miljö- och hälsoskydd	31
Serveringstillstånd	34
Bilaga 1	36
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde	36
Bilaga 2	40
NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde	40
Bilaga 3	45
Modellbeskrivning	45
Bilaga 4	48
Lista på kommuner som deltar i undersökningen 2015	48
Bilaga 5	52
Enkäten.....	52

Sammanfattning

- Borås Stads Nöjd-Kund-Index (NKI) är 62. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 68.
- Jämfört med den tidigare mätningen från 2011 är Borås Stads NKI-värde oförändrat.
- Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötande. Minst nöjda är de med effektivitet.
- Då resultaten för serviceområdena jämförs med 2011 års resultat framkommer positiva förändringar för fyra av sex områden. Rättsäkerheten har ökat mest med fyra enheter.
- Företagarna i Borås Stad ger varierande betyg till de fem myndighetsområdena. Högst NKI får Brandtillsyn med 67 och lägst NKI tilldelas Serveringstillstånd med 44.
- Jämfört med 2011 har NKI-värdena för Brandtillsyn samt Miljö- och hälsoskydd ökat. Ökningarna för dessa områden är tio respektive sju enheter. För Bygglov och Serveringstillstånd försämrar resultaten med 15 respektive 14 enheter.
- Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Borås Stad mindre nöjda med samtliga fem myndighetsområden. Serveringstillstånd står för den största negativa differensen med hela 29 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 Borås Stad anser företagarna att effektivitet är det klart viktigast området. Eftersom effektiviteten samtidigt får ett relativt lågt betyg bör det prioriteras i ett kommande förbättringsarbete.

Fakta om undersökningen

Bakgrund

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

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

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

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

Om genomförandet av Insikt 2015

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

Parallellt med SKL:s undersökning Insikt som omfattar 147 kommuner¹, så genomför SBA en likvärdig servicemätning för sina 52 kommuner. Enkätfrågor, urval och genomförande har överlag varit likvärdiga eller genomförts på ett likvärdigt sätt. Resultaten från de båda undersökningarna är därför jämförbara. I den nationella rapporten som offentliggörs i september 2015 kommer resultaten från de båda undersökningarna att vara hopslagna. Undersökningen har genomförts i fem steg enligt följande:

Steg 1: Deltagande kommuner tar fram ett register med kontaktuppgifter till de företag som under 2014 haft ett eller flera myndighetsärenden med kommunen.

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

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

Steg 4: Kommunrapporter med resultat för respektive kommun sammanställs och distribueras till kommunerna. Markör AB sammanställer resultaten för SKL:s 147 deltagare, SWECO eller Mind Research AB sammanställer resultaten för SBA:s 52 deltagare.

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

Om presentationen av resultaten

I denna rapport presenteras resultat för den egna kommunen år 2015. Deltog kommunen i 2011 och 2013 års undersökningar kommer även vissa jämförelser att göras med resultaten från dessa två år.

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

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

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

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

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

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

I övrigt har följande förändringar i undersökningen gjorts över tid:

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

Minst 7 svar

I denna kommunrapport krävs minst 7 svarande företagare för att ett NKI-värde ska redovisas. ***Observera att 7 svar är ett mycket litet antal att basera statistik på och kan endast utgöra en fingervisning om vad företagarna anser.***

Kommunrapporten ska främst ses som ett verktyg för förbättringsarbete och en fingervisning är bättre än att vi inte redovisar något resultat alls. I den nationella rapporten krävs 12 svarande företagare för att kommunens resultat ska redovisas i rankingen. Resultaten från den nationella rapporten kommer att få medialt utrymme och kvalitetskraven är därför större i den rapporten.

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

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

NKI-frågan

NKI är uppbyggt av frågorna:

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

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

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

Fem myndighetsområden

Brandtillsyn

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

Bygglov

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

Markupplåtelse

En tillfällig upplåtelse av kommunens mark för till exempel försäljning, uteservering och evenemang. Markförsäljning och arrenden ingår inte!

Miljö- och hälsoskydd

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

Serveringstillstånd

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

Fakta om undersökningen för Borås Stad

Tabell: Svarsfrekvens, bortfall och övertäckning

Kommunen totalt	
	Antal
Antal ärenden i urvalet	796
Övertäckning ³	61
Återstående urval	735
Bortfall ⁴	289
Antal svar	446
Svarsfrekvens ⁵	61%

För Borås Stad 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	34
Bygglov	98
Markupplåtelse	113
Miljö- och hälsoskydd	172
Serveringstillstånd	29
Totalt	446

³ Med övertäckning menas de företag som ingick i det ursprungliga urvalet men som inte kan ingå i undersökningen, t.ex. för att företaget upphört, att adressuppgifter varit felaktiga eller att kontaktpersonen på företaget slutat.

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

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

Tabell: Andel ärenden per myndighetsområde (viktat resultat)⁶

Myndighetsområde	Borås Stad	Samtliga kommuner
Brandtillsyn	7%	8%
Bygglov	17%	14%
Markupplåtelse	23%	9%
Miljö- och hälsoskydd	49%	59%
Serveringstillstånd	5%	10%
Totalt	100%	100%

Borås Stad har en förhållandevis hög andel ärenden inom området Markupplåtelse. Resultatet för detta myndighetsområde har därmed relativt stor vikt för kommunens totala NKI-värde.

⁶ För flertalet kommuner är population och urval samma sak, men för större kommuner med fler än 300 ärenden inom respektive myndighetsområde dras ett obundet slumpmässigt urval. Resultaten viktas med hänsyn tagen till populationsstorleken i respektive myndighetsområde.

Kommunens totalresultat

Bakgrundsfakta

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

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

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

Diagram: Kön

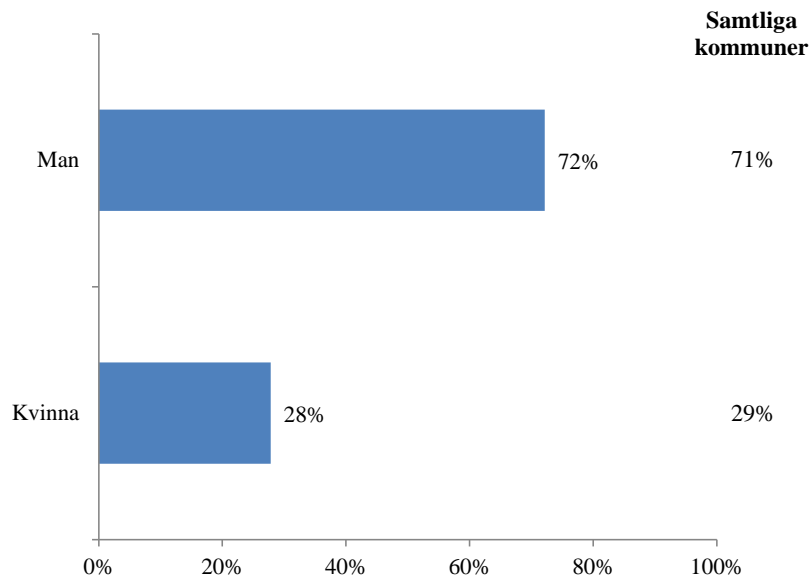


Diagram: Företagets branschtillhörighet

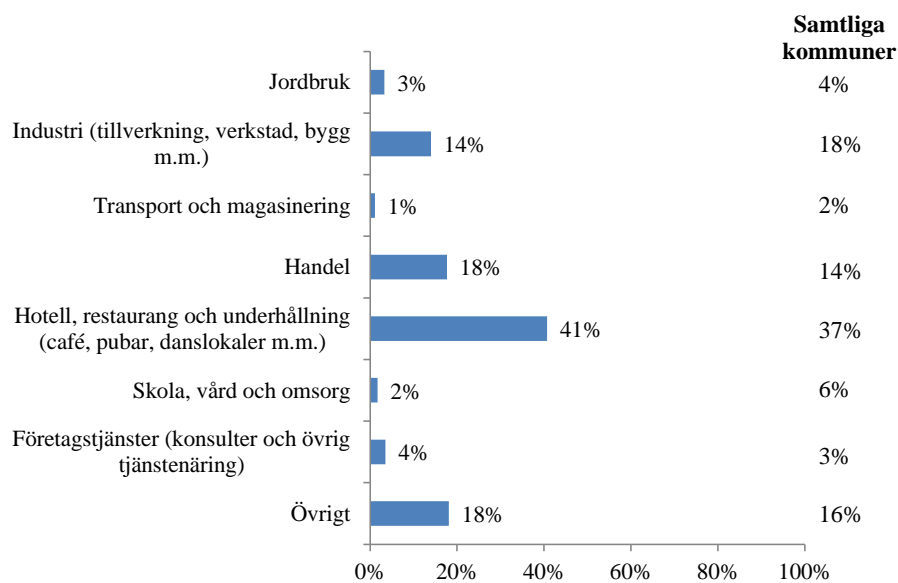


Diagram: Antal anställda i företaget

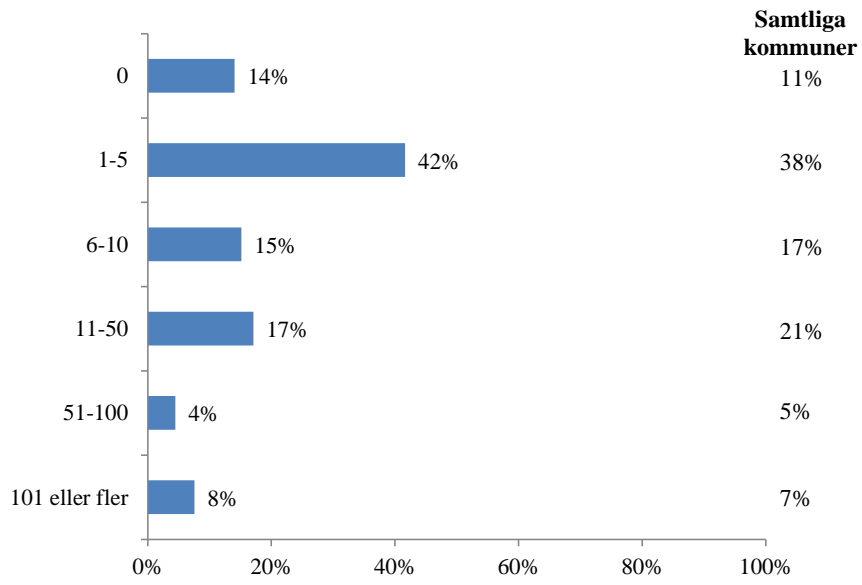


Diagram: Ärendefall gällande tillstånd/anmälan

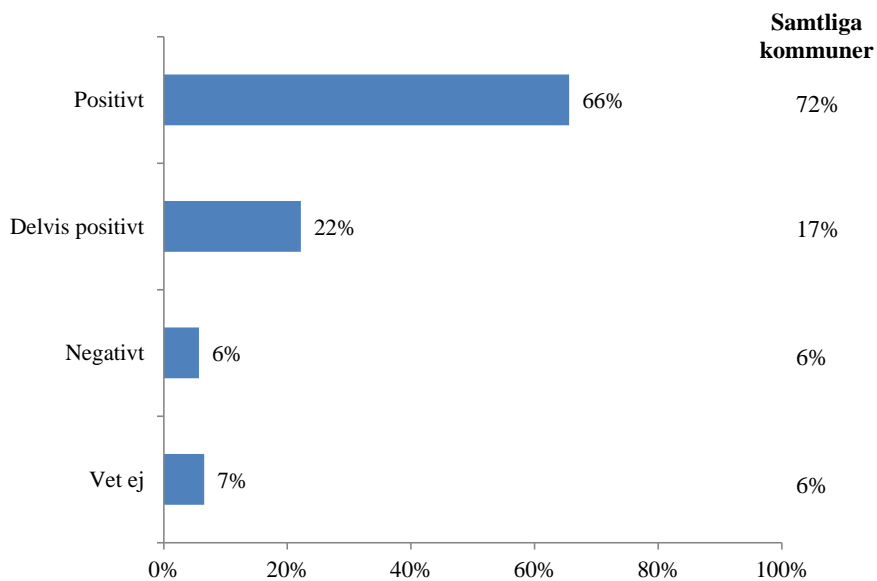


Diagram: Ärendefall gällande tillsyn

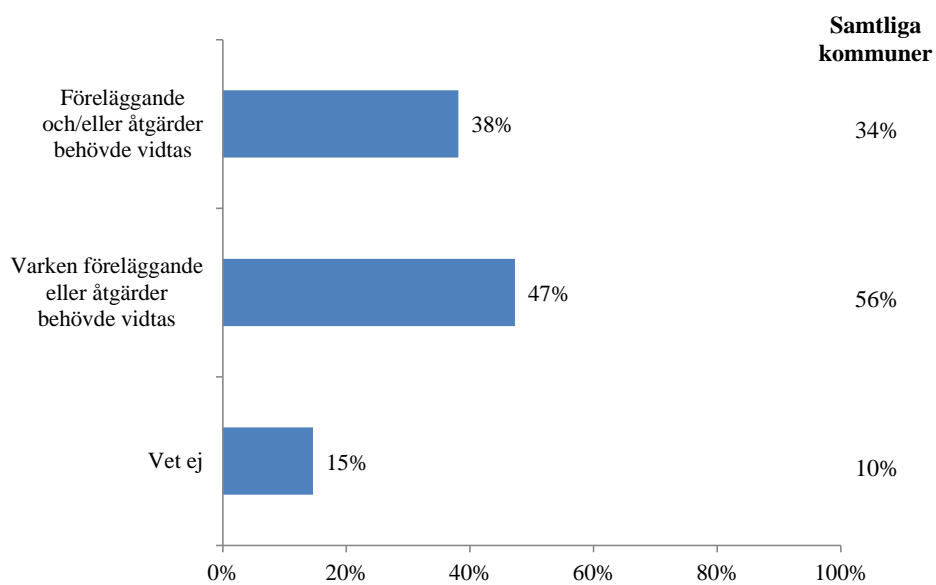


Diagram: Huvudsakligt kontaktsätt

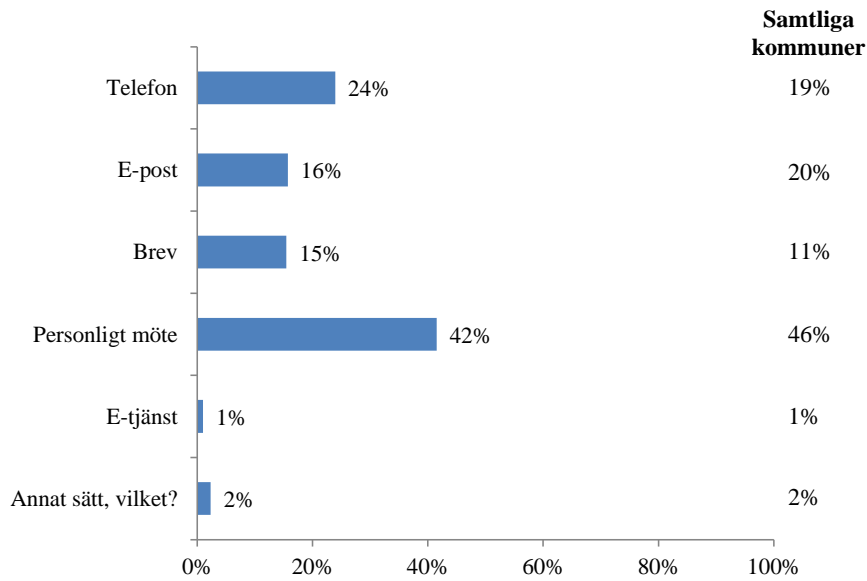


Diagram: I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften

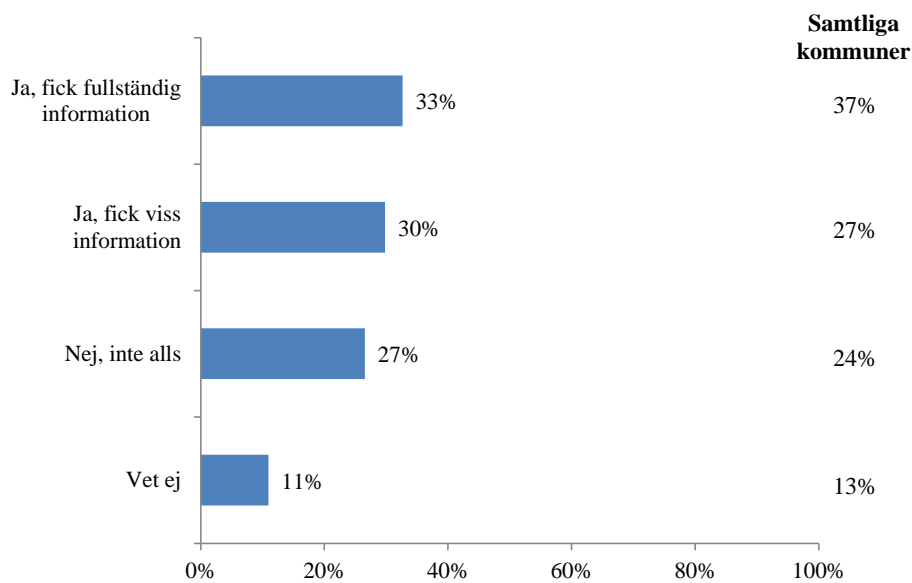


Diagram: Avgiftens rimlighet

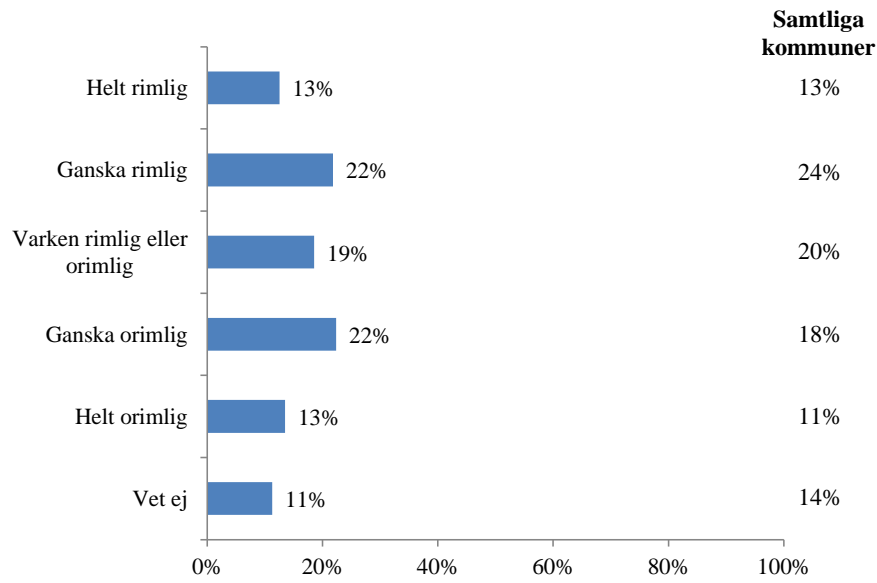


Diagram: Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

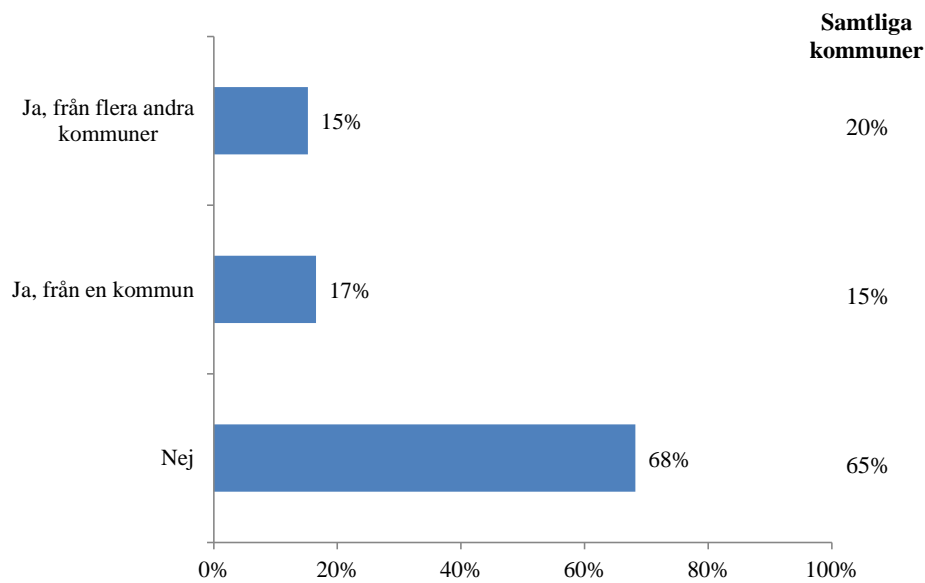
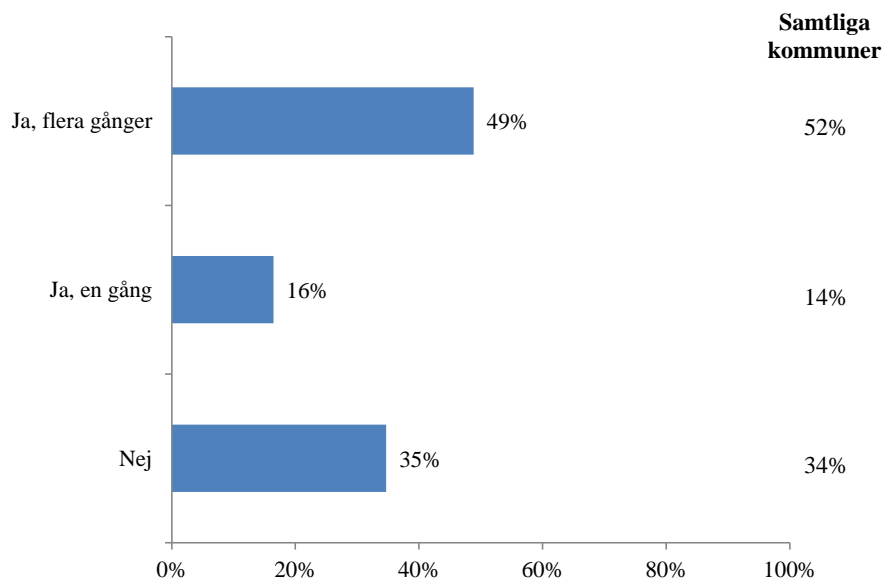


Diagram: Tidigare kontakt i samma typ av ärende



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
	62	-	62
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	62	-	63
Tillgänglighet	68	-	65
Bemötande	67	-	69
Kompetens	65	-	67
Rättssäkerhet	61	-	65
Effektivitet	64	-	62

NKI-värdet för Borås Stad uppgår till 62. I jämförelse med 2011 års resultat visas ingen förändring.

Det serviceområde som företagarna är mest nöjda med är bemötande. Minst nöjda är de med effektivitet.

Då resultaten för serviceområdena jämförs med 2011 års resultat framkommer positiva förändringar för fyra av sex områden. Rättssäkerheten har ökat mest med fyra enheter.

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

NKI och Index per myndighetsområde

Tabell: NKI per myndighetsområde 2011, 2013 och 2015

Myndighetsområde	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015	Förändring 2011-2015
Brandtillsyn	57	-	67	10
Bygglov	67	-	52	-15
Markupplåtelse	65	-	65	0
Miljö- och hälsoskydd	59	-	66	7
Serveringstillstånd	58	-	44	-14
Totalt	62	-	62	0

Företagarna i Borås Stad ger varierande betyg till de fem myndighetsområdena. Högst NKI får Brandtillsyn med 67 och lägst NKI tilldelas Serveringstillstånd med 44. Ett NKI-värde på 44 ses som ett mycket lågt resultat.

Jämfört med 2011 har NKI-värdena för Brandtillsyn samt Miljö- och hälsoskydd ökat. Ökningarna för dessa områden är tio respektive sju enheter. För Bygglov och Serveringstillstånd försämras resultaten med 15 respektive 14 enheter.

Tabell: Betygsindex fördelat per myndighets- och serviceområde

Myndighetsområde	Rätts-säkerhet					
	Information	Tillgänglighet	Bemötande	Kompetens	Rätts-säkerhet	Effektivitet
Brandtillsyn	71	72	77	81	75	72
Bygglov	56	59	58	57	58	44
Markupplåtelse	65	68	71	71	70	65
Miljö- och hälsoskydd	65	66	73	68	66	68
Serverings-tillstånd	50	52	46	51	48	39
Totalt	63	65	69	67	65	62

Det finns stora variationer i hur företagarna för de olika myndighetsområdena upplever de sex serviceområdena. Högst betyg får kompetensen inom området Brandtillsyn med ett värde på 81. Däremot får samtliga serviceområden inom myndighetsområdena Bygglov och Serveringstillstånd betyg som inte klassificeras som godkända. Allra lägst betyg får effektiviteten inom Serveringstillstånd med värdet 39.

Jämförelse med samtliga kommuner

I tabellen nedan görs en jämförelse av Borås Stads 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

	Borås Stad	Samtliga kommuner
NKI totalt	62	68
NKI		
Brandtillsyn	67	76
Bygglov	52	62
Markupplåtelse	65	67
Miljö- och hälsoskydd	66	68
Serveringstillstånd	44	73
Index		
Information	63	68
Tillgänglighet	65	72
Bemötande	69	75
Kompetens	67	71
Rättssäkerhet	65	70
Effektivitet	62	70

Borås Stads NKI-värde är 62, vilket är ett godkänt betyg. Medelvärdet för samtliga deltagande kommuner är 68.

Jämfört med riksgenomsnittet är företagarna i Borås Stad mindre nöjda med samtliga fem myndighetsområden. Serveringstillstånd står för den största negativa differensen med hela 29 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 Borås Stad har bäst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	7,0	7,2	-0,2
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,0	7,3	-0,3
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	6,9	7,2	-0,3
... vår kunskap om lagar och regler?	7,4	7,7	-0,3
... vår kunskap om ämnesområdet?	7,3	7,6	-0,3

För de enskilda frågor där kommunen presterat bäst är ändå resultaten överlag sämre än totalresultatet för samtliga kommuner i undersökningen.

Tabell: De fem enskilda frågor där Borås Stad har sämst resultat i jämförelse med samtliga kommuner:

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	6,9	7,7	-0,8
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,4	7,2	-0,8
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	6,7	7,5	-0,8
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	6,8	7,5	-0,7
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,2	6,9	-0,7

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 Borås Stad

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet
62	R2 - 0,88

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	63	0,08
Tillgänglighet	65	0,61
Bemötande	69	1,13
Kompetens	67	0,40
Rättssäkerhet	65	0,78
Effektivitet	62	1,99

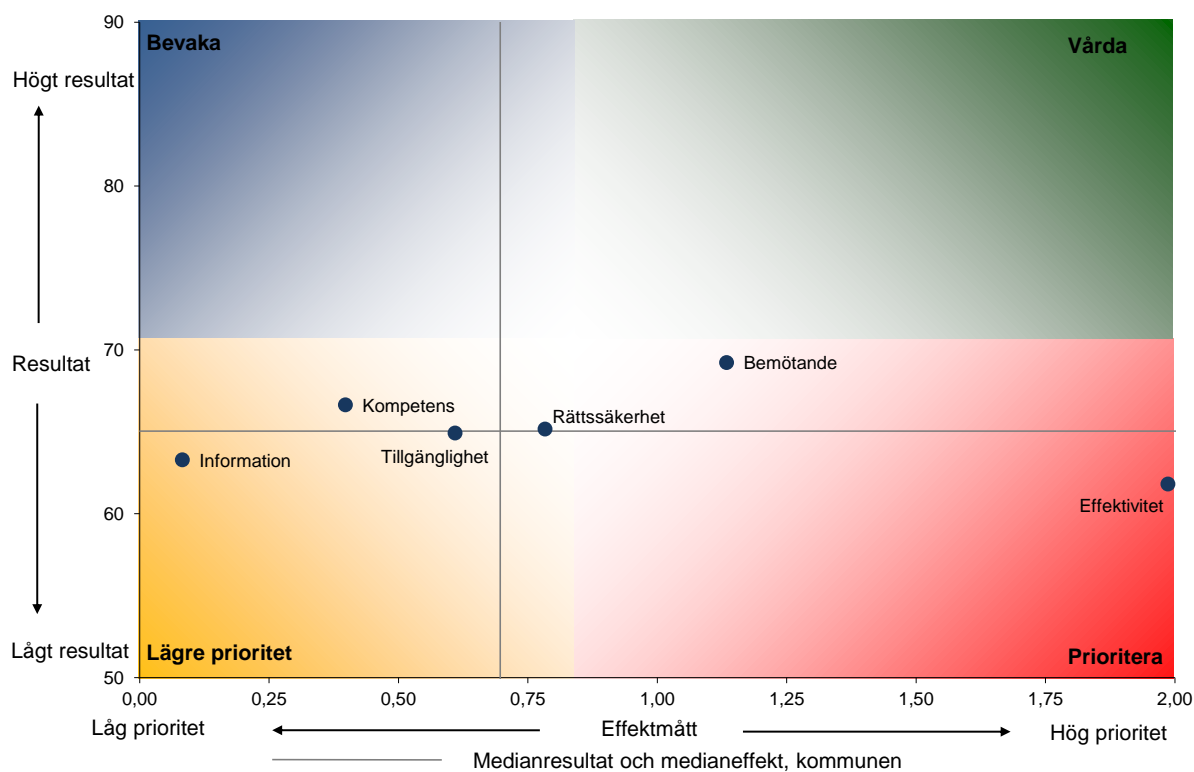
Prioriteringsmatris

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 Borås Stad. Färgskalornas gränser utgörs av medianerna för betyg och effektmått för samtliga kommuner i undersökningen.

Bild: Prioriteringsmatris för Borås Stad



I Borås Stad anser företagarna att effektivitet är det klart viktigast området. Eftersom effektiviteten samtidigt får ett relativt lågt betyg bör det prioriteras i ett kommande förbättringsarbete.

Resultat per myndighetsområde

I detta kapitel visas resultatet i undersökningen för respektive myndighetsområde i kommunen. Minst sju svar krävs för att ett NKI-värde ska redovisas! För redovisning av effektmått, R2-värde och prioriteringsmatris krävs här att minst 50 företagare för myndighetsområdet svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna.

Brandtillsyn

NKI och index

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

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	57	-	67
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	58	-	71
Tillgänglighet	58	-	72
Bemötande	72	-	77
Kompetens	71	-	81
Rättssäkerhet	58	-	75
Effektivitet	68	-	72

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 Borås Stad har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Brandtillsyn

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,7	7,7	0,0
... vår kunskap om ämnesområdet?	8,4	8,4	0,0
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	8,0	8,0	0,0
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,7	7,7	0,0
... informationen på vår webbplats?	6,9	7,0	-0,1

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

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	5,6	7,4	-1,8
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	5,8	7,1	-1,3
... vårt engagemang i ditt ärende?	7,3	8,3	-1,0
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,9	7,9	-1,0
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	6,8	7,7	-0,9

Bygglov

NKI och index

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

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	67	-	52
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	71	-	56
Tillgänglighet	70	-	59
Bemötande	73	-	58
Kompetens	69	-	57
Rättssäkerhet	65	-	58
Effektivitet	64	-	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 Borås Stad har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Bygglov

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... informationen på vår webbplats?	6,5	6,7	-0,2
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,2	7,6	-0,4
... vår kunskap om ämnesområdet?	6,7	7,1	-0,4
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	5,9	6,4	-0,5
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,1	6,6	-0,5

För de enskilda frågor där kommunen presterat bäst inom Bygglov är ändå resultaten överlag sämre än totalresultatet för samtliga kommuner i undersökningen.

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

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	4,6	6,1	-1,5
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	5,1	6,5	-1,4
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	5,2	6,6	-1,4
... vårt engagemang i ditt ärende?	5,9	7,0	-1,1
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	5,4	6,4	-1,0

Effektmått och förklaringsgrad

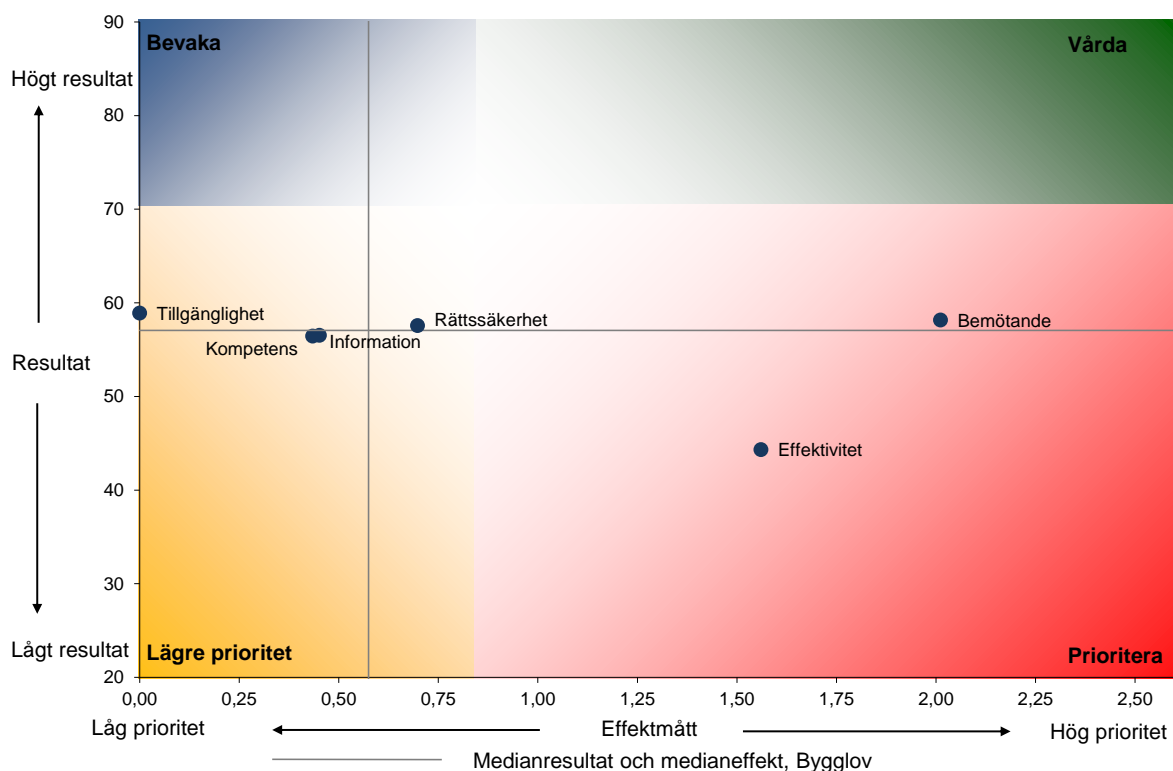
Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Bygglov

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
52	R2 - 0,95

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	56	0,43
Tillgänglighet	59	0,00
Bemötande	58	2,01
Kompetens	57	0,45
Rättssäkerhet	58	0,70
Effektivitet	44	1,56

Prioriteringsmatris

Bild: Prioriteringsmatris för Bygglov



Markupplåtelse

NKI och index

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

	NKI 2011	NKI 2013	NKI 2015
	65	-	65
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	61	-	65
Tillgänglighet	66	-	68
Bemötande	70	-	71
Kompetens	71	-	71
Rättssäkerhet	63	-	70
Effektivitet	65	-	65

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 Borås Stad har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Markupplåtelse

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	7,2	6,9	0,3
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	7,3	7,0	0,3
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	7,2	7,0	0,2
... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar?	6,9	6,7	0,2
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	7,4	7,3	0,1

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

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	6,5	6,9	-0,4
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,5	6,8	-0,3
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	7,0	7,3	-0,3
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	6,8	7,0	-0,2
... vårt engagemang i ditt ärende?	7,1	7,3	-0,2

Effektmått och förklaringsgrad

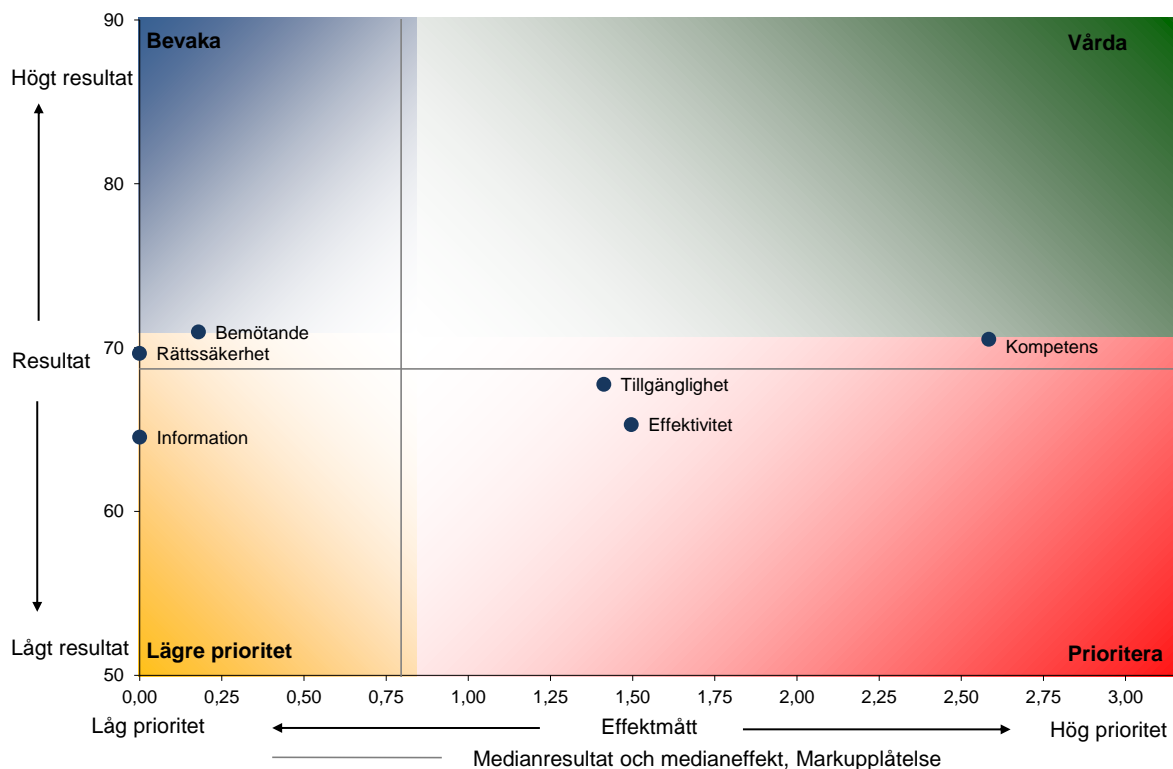
Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Markupplåtelse

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
65	R2 - 0,9

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	65	0,00
Tillgänglighet	68	1,41
Bemötande	71	0,18
Kompetens	71	2,58
Rättssäkerhet	70	0,00
Effektivitet	65	1,50

Prioriteringsmatris

Bild: Prioriteringsmatris för Markupplåtelse



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
	59	-	66
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	59	-	65
Tillgänglighet	68	-	66
Bemötande	65	-	73
Kompetens	61	-	68
Rättssäkerhet	59	-	66
Effektivitet	64	-	68

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 Borås Stad har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Miljö- och hälsoskydd

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... vår kunskap om ämnesområdet?	7,4	7,5	-0,1
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	7,1	7,2	-0,1
... vår kunskap om lagar och regler?	7,6	7,7	-0,1
... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	6,9	7,1	-0,2
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	6,9	7,1	-0,2

För de enskilda frågor där kommunen presterat bäst inom Miljö- och hälsoskydd är ändå resultaten överlag sämre än totalresultatet för samtliga kommuner i undersökningen.

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

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	6,9	7,7	-0,8
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	6,6	7,3	-0,7
... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende?	6,0	6,7	-0,7
... vår attityd mot dig?	7,4	7,9	-0,5
... möjligheten att få träffa rätt person (er)?	7,1	7,5	-0,4

Effektmått och förklaringsgrad

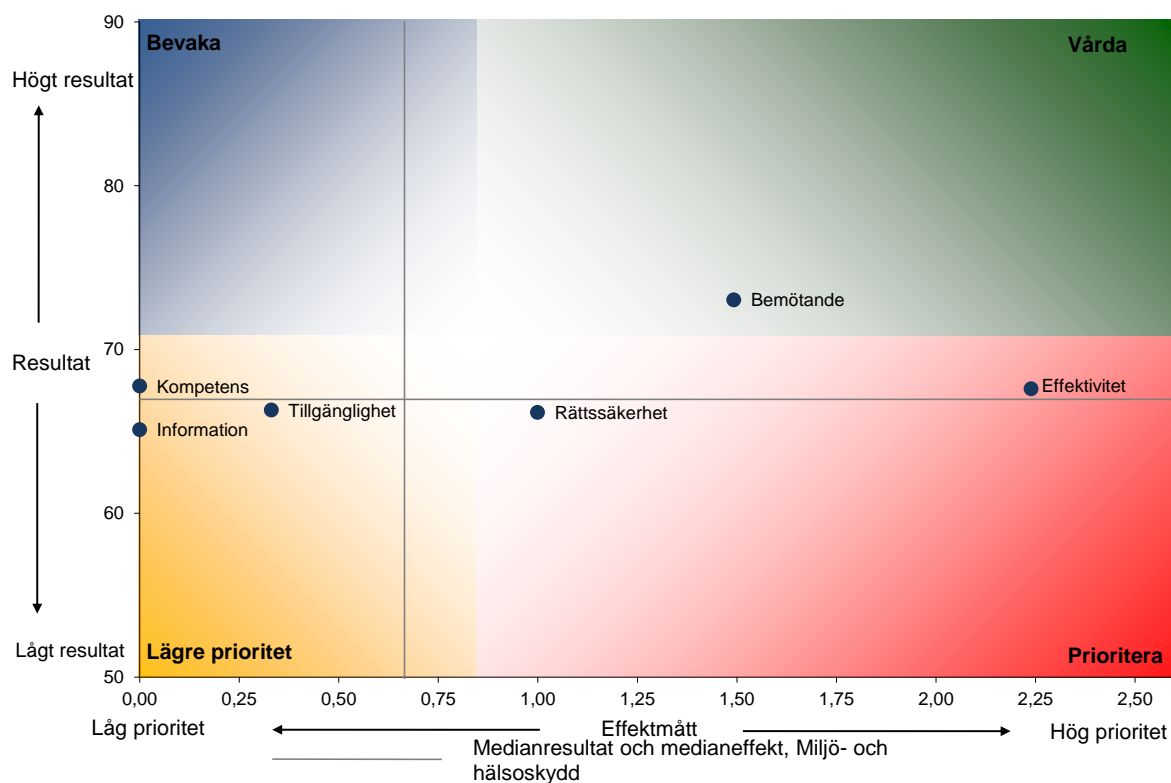
Tabell: Betygsindex, effektmått samt R2 för Miljö- och hälsoskydd

NKI 2015	I vilken grad de sex serviceområdena förklarar det totala NKI-värdet för myndighetsområdet
66	R2 - 0,85

Serviceområde	Index	Effektmått
Information	65	0,00
Tillgänglighet	66	0,33
Bemötande	73	1,49
Kompetens	68	0,00
Rättssäkerhet	66	1,00
Effektivitet	68	2,24

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
	58	-	44
Serviceområden	Index 2011	Index 2013	Index 2015
Information	57	-	50
Tillgänglighet	67	-	52
Bemötande	62	-	46
Kompetens	55	-	51
Rättssäkerhet	57	-	48
Effektivitet	62	-	39

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 Borås Stad har bäst resultat i jämförelse med andra kommuner inom området Serveringstillstånd

Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	7,3	7,8	-0,5
... vår skriftliga information (beslutsunderlag, blanketter, broschyrer m.m.)?	6,8	7,7	-0,9
... informationen på vår webbplats?	6,3	7,4	-1,1
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	6,1	7,3	-1,2
... hur vi informerade om vad som förväntades av dig?	6,1	7,6	-1,5

För de enskilda frågor där kommunen presterat bäst inom Serveringstillstånd är ändå resultaten överlag sämre än totalresultatet för samtliga kommuner i undersökningen.

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

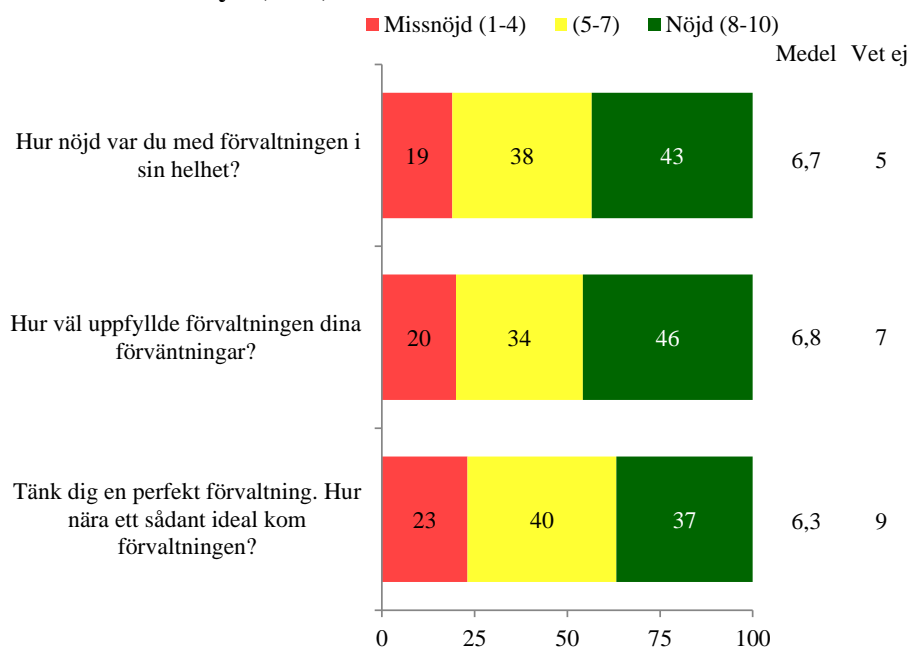
Fråga	Borås Stad	Samtliga kommuner	Skillnad
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	4,4	7,6	-3,2
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	4,3	7,2	-2,9
... vårt sätt att kommunicera med dig?	5,2	8,0	-2,8
... den lyhörddhet som vi visade?	5,0	7,8	-2,8
... vår kunskap om företagets villkor och förutsättningar?	4,8	7,4	-2,6

Bilaga 1

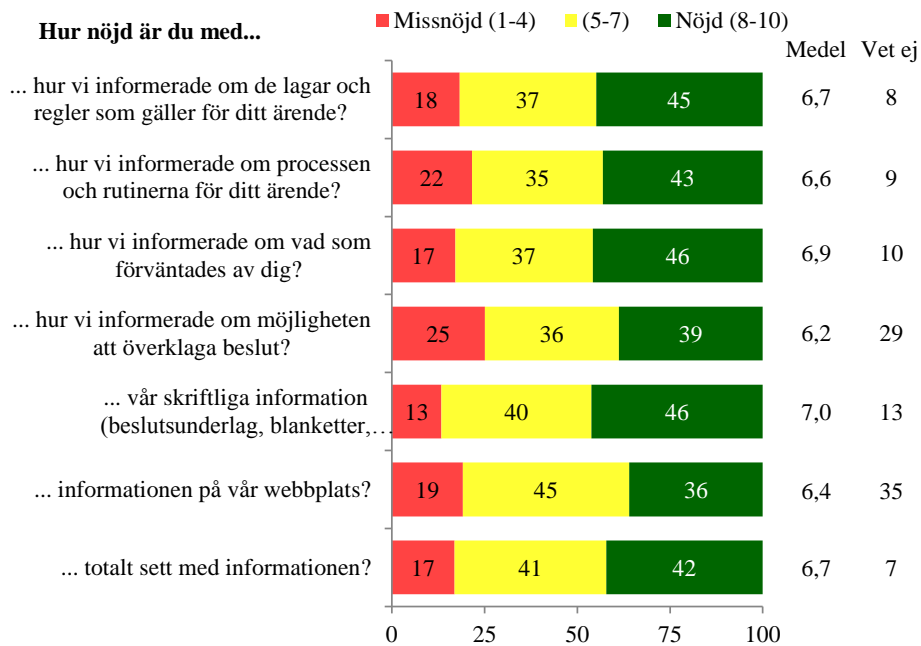
Samtliga frågor – svarsfördelning i procent per frågeområde

Borås Stad

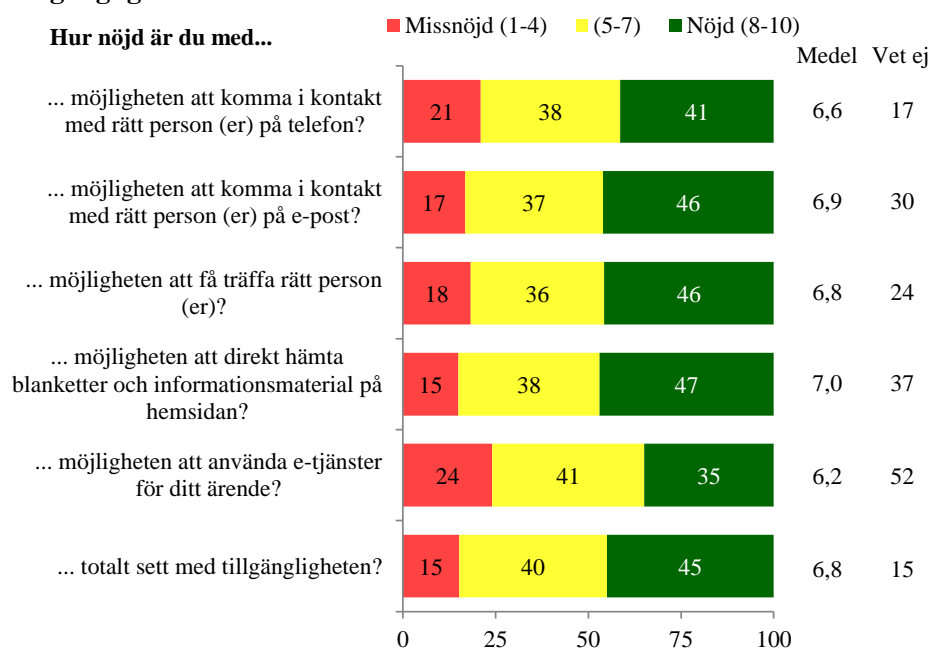
Sammanfattande syn (NKI)



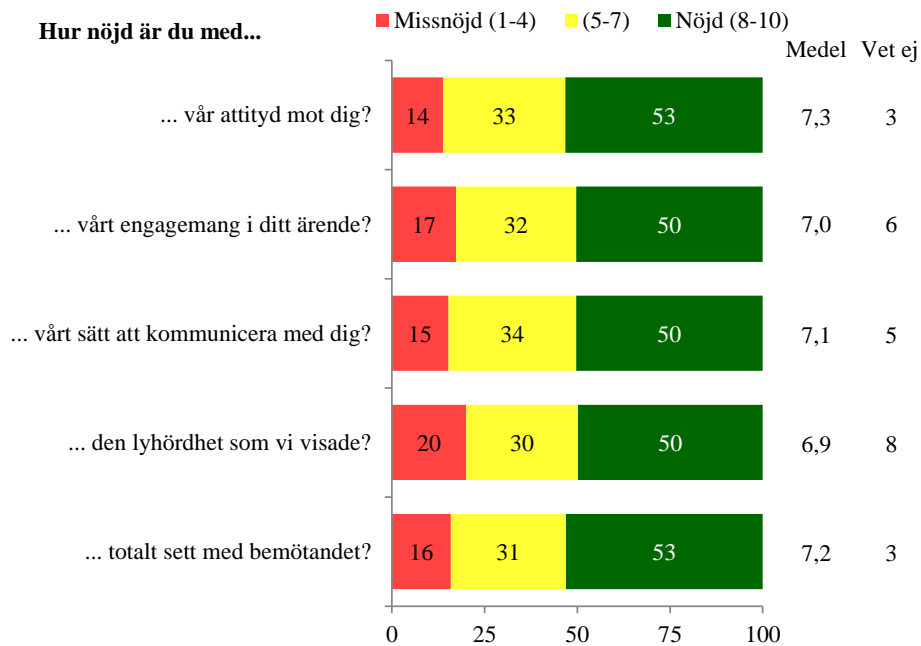
Information



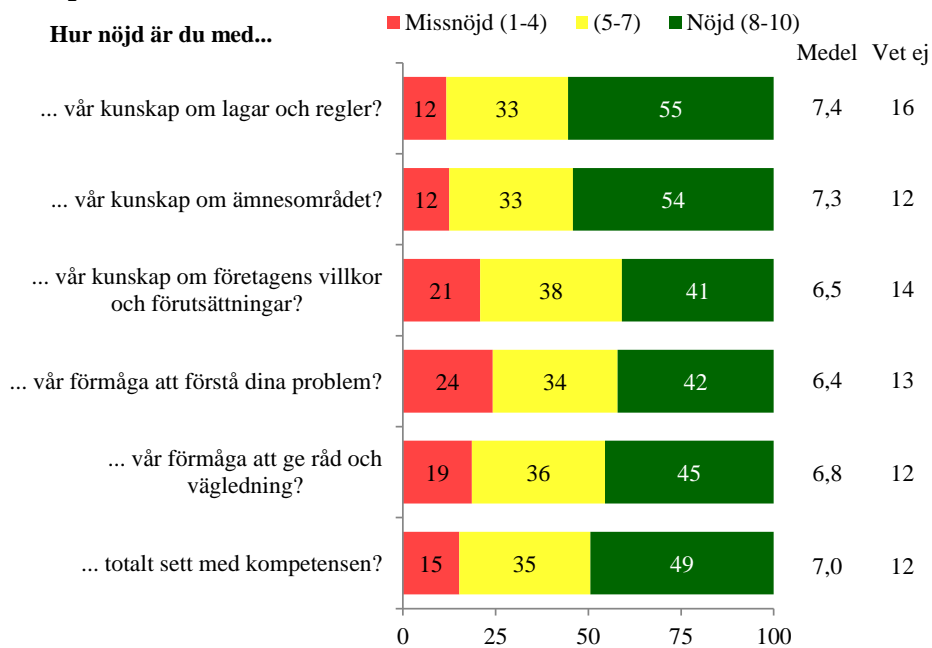
Tillgänglighet



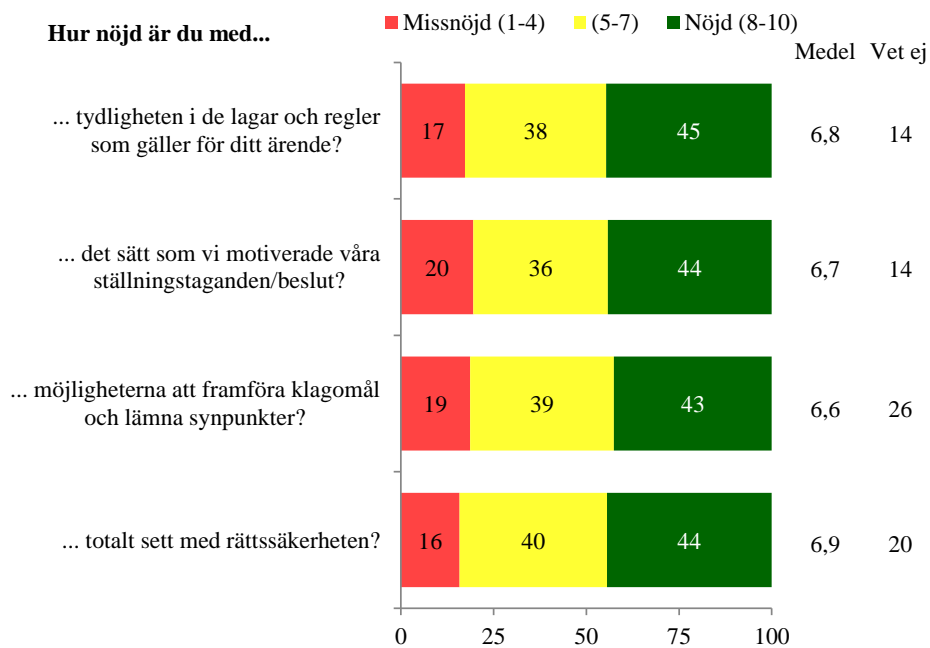
Bemötande



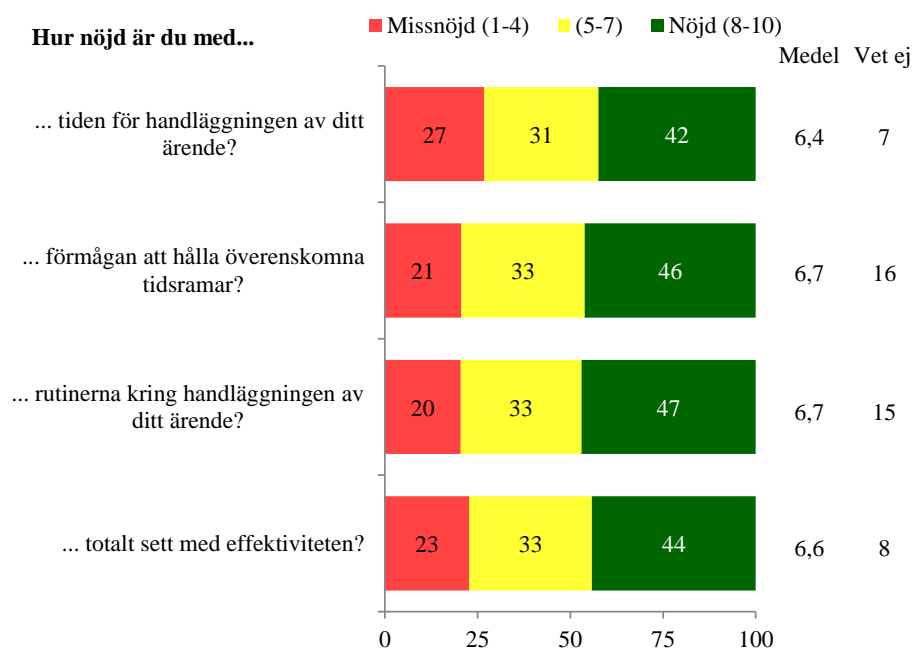
Kompetens



Rättssäkerhet



Effektivitet



Bilaga 2

NKI per bakgrundsfråga och myndighetsområde

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

Tabell: Kön

Myndighets- område	Man	Kvinna	Totalt
Brandtillsyn	71	67	67
Bygglov	53	-	52
Markupplåtelse	65	67	65
Miljö- och hälso- skydd	64	71	66
Serveringstillstånd	44	33	44
Totalt	61	66	62
Antal svar	297	108	446

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	-	-	-	-	66	-	-	-	67
Bygglov	-	55	-	43	-	-	53	49	52
Mark- upplåtelse	-	62	-	71	61	-	-	67	65
Miljö- och hälsoskydd	67	71	-	66	67	-	-	65	66
Serverings- tillstånd	-	-	-	-	40	-	-	-	44
Totalt	66	63	-	65	63	84	62	59	62
Antal svar	11	62	5	69	157	7	17	83	446

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	-	77	65	-	-	-	67
Bygglov	46	51	58	42	-	61	52
Markupplåtelse	65	69	65	68	-	64	65
Miljö- och hälso- skydd	67	64	67	68	-	66	66
Serveringstillstånd	-	44	-	-	-	-	44
Totalt	65	63	64	60	68	63	62
Antal svar	53	162	60	71	19	33	446

Tabell: Ärendesutgång gällande tillstånd/anmälan

Myndighets- område	Positivt	Delvis positivt	Negativt	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	75	69	-	-	67
Bygglov	61	39	-	39	52
Markupplåtelse	71	55	-	-	65
Miljö- och hälso- skydd	74	46	-	65	66
Serveringstillstånd	62	47	-	-	44
Totalt	69	48	13	53	62
Antal svar	219	72	20	21	446

Tabell: Ärendesutgång gällande tillsyn

Myndighets- område	Föreläggande och/eller åtgärder behövs vidtas	Varken föreläggande eller åtgärder behövs vidtas	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	64	75	-	67
Bygglov	-	-	-	52
Markupplåtelse	-	-	-	65
Miljö- och hälso- skydd	66	69	64	66
Serveringstillstånd	-	45	-	44
Totalt	64	67	64	62
Antal svar	63	77	22	446

Tabell: Huvudsakligt kontaktsätt

Myndighets- område	Telefon	E- post	Brev	Personligt möte	E- tjänst	Annat sätt	Totalt
Brandtillsyn	53	-	-	86	-	-	67
Bygglov	60	57	47	53	-	-	52
Markupplåtelse	66	60	70	67	-	-	65
Miljö- och hälso- skydd	66	77	61	67	-	-	66
Serveringstillstånd	49	-	-	-	-	-	44
Totalt	63	61	58	66	-	59	62
Antal svar	91	66	59	143	4	9	446

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	-	66	55	-	67
Bygglov	62	48	40	60	52
Markupplåtelse	76	60	53	67	65
Miljö- och hälso- skydd	77	62	55	68	66
Serveringstillstånd	52	45	27	-	44
Totalt	73	59	50	68	62
Antal svar	146	129	118	48	446

Tabell: Avgiftens rimlighet

Myndighets- område	Helt rimlig	Ganska rimlig	Varken rimlig eller orimlig	Ganska orimlig	Helt orimlig	Vet ej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	70	63	-	86	67
Bygglov	85	64	38	57	29	52	52
Markupplåtelse	83	69	60	59	34	72	65
Miljö- och hälso- skydd	84	76	65	63	38	68	66
Serveringstillstånd	-	-	-	-	39	-	44
Totalt	83	71	58	61	35	66	62
Antal svar	56	97	83	97	60	50	446

Tabell: Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

Myndighets- område	Ja, från flera andra kommuner	Ja, från en kommun	Nej	Totalt
Brandtillsyn	-	-	74	67
Bygglov	50	39	57	52
Markupplåtelse	63	61	68	65
Miljö- och hälso- skydd	78	65	66	66
Serveringstillstånd	38	-	43	44
Totalt	59	59	65	62
Antal svar	69	64	270	446

Tabell: Tidigare kontakt i samma typ av ärende

Myndighets- område	Ja, flera gånger	Ja, en gång	Nej	Totalt
Brandtillsyn	60	67	84	67
Bygglov	50	-	55	52
Markupplåtelse	67	63	66	65
Miljö- och hälso- skydd	66	68	66	66
Serveringstillstånd	40	-	47	44
Totalt	61	65	65	62
Antal svar	201	61	137	446

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
Mölnåls 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 nöjd								Mycket 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>
... 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"/>

OM KOMPETENS

13. Hur nöjd var du med...

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

OM RÄTTSSÄKERHET

14. Hur nöjd var du med...

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

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!