# Borås Stad – myndighetsutövning företag
# Uppföljning av kommunens service (NKI)
# Mätperiod ärenden: 2016 (helår)

MARKÖR
UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR

# Innehåll


- Sammanfattning och Markörs rekommendationer....3
- Om undersökningen.....5
- Resultat företag Borås Stad
  - Totalt.....8
  - Brandtillsyn.....43
  - Bygglov.....60
  - Markupplåtelse.....83
  - Miljö-/hälsoskydd.....106
  - Livsmedelskontroll.....117
  - Serveringstillstånd.....137
- Bilaga 1. Modellbeskrivning

# Sammanfattning – Företag övergripande

- Övergripande resultat
  - Svarsfrekvensen uppgår i undersökningen totalt till 47 % vilket är att betrakta som relativt lågt för att generalisera resultatet till samtliga företag. Det är dock en godkänd nivå för "löpande Insikt" och en tydlig indikation och tillräckligt för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
  - Borås Stads NKI för företag uppgår till 66 vilket är ett godkänt resultat. Resultatet visar också på en positiv trend för NKI över tid (2014: 62).
  - Högst omdöme ges bemötande med index 71. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 64-71.
  - Sett till myndighetsområden ges miljö- och hälsoskydd högst betyg (71) medan serveringstillstånd (56) ges lägst betyg.

# Rekommendationer – Företag övergripande

- Markörs rekommendationer bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baserat på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **effektivitet**, dock har även **kompetens** en stor påverkan på NKI.
  - Enskilda frågor inom dessa områden med stor betydelse är framför allt **tiden för handläggningen** av ärendet och **förmågan att förstå kundernas problem**.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor som har en central betydelse för NKI och därmed också kan vara en del i åtgärdsarbetet, dessa är framför allt **information om processen och rutinerna**, **möjligheten att komma i kontakt med rätt person via telefon, lyhördhet/sätt att kommunicera** samt **motivering till beslut**.
  - Även **information på webbplats** samt **möjlighet att använda e-tjänster** har stor påverkan på NKI.
  - Skillnaden mellan olika undergrupper av företag är värt att reflektera över (branscher, antal anställda) i åtgärdsarbetet för att öka möjligheten att rikta insatser mer träffsäkert.
  - Det är intressant att notera att de som får negativa besked/avslag i år ger klart högre omdömen än vad samma grupp gjort tidigare. Detta innebär också att skillnaden i NKI sett till hur ärendet faller ut har minskat betydligt.

# Om undersökningen

## Bakgrund och syfte

- Syftet med undersökningen är övergripande att följa upp hur kommunens service utvecklas i termer av kundupplevd kvalitet.
- Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultatet ger tydliga indikationer på vad kommunen behöver fokusera på för att öka kundnöjdheten.
- Denna rapport är en övergripande sammanställning av det sammanvägda resultatet för Borås Stad och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

## Genomförande

- Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av Borås Stad och utgörs av privata företag som haft ett myndighetsärende på kommunen under 2016.

# Om undersökningen

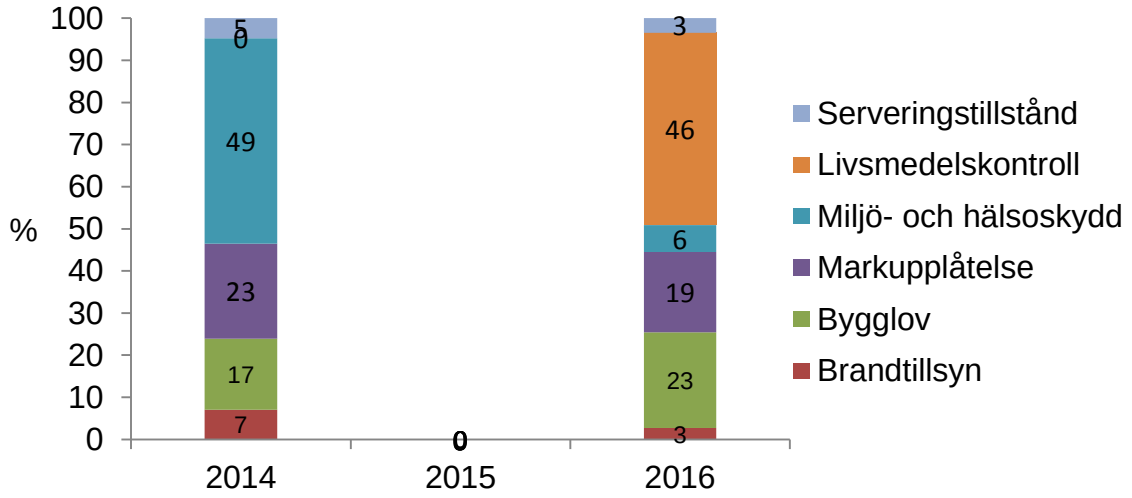
**Myndighetsområden** som följs upp i undersökningen

- **Brandtillsyn (**Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).
- **Bygglov** (Ansökningar om bygglov, marklov, rivningslov, tidsbegränsade lov, säsongslov, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.)
- **Markupplåtelser** (Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.)
- **Miljö- och hälsoskydd samt Livsmedelskontroll separat** (Denna kategori innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar.)
- **Serveringstillstånd** (Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.)

**Serviceområden** (övergripande faktorer (totalt och inom varje myndighetsområde) som sammanfattar kundernas upplevelse av kommunens service)

- **Tillgänglighet**
- **Information**
- **Bemötande**
- **Kompetens**
- **Rättssäkerhet**
- **Effektivitet**

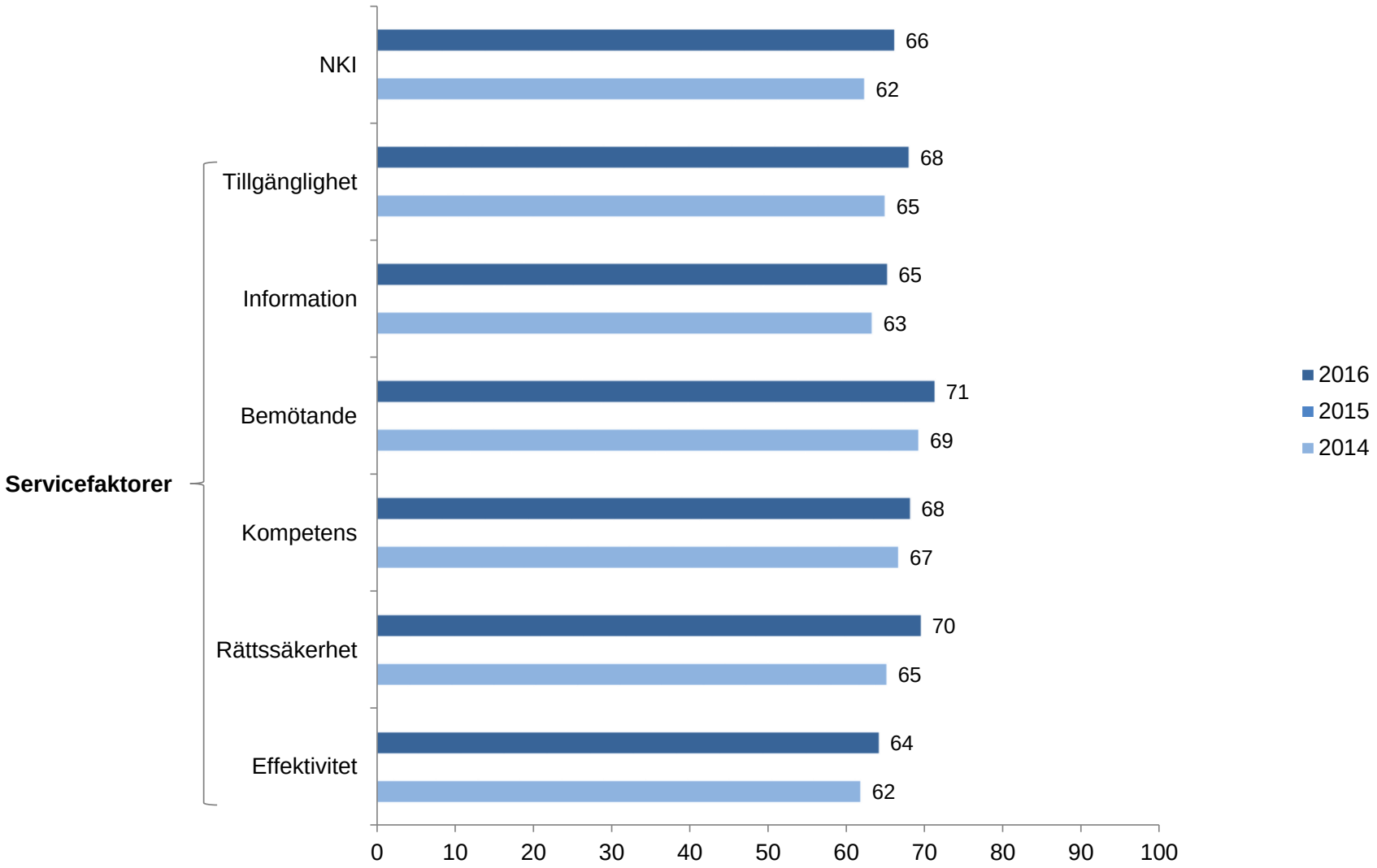
# Svarsfrekvens totalt och per myndighetsområde



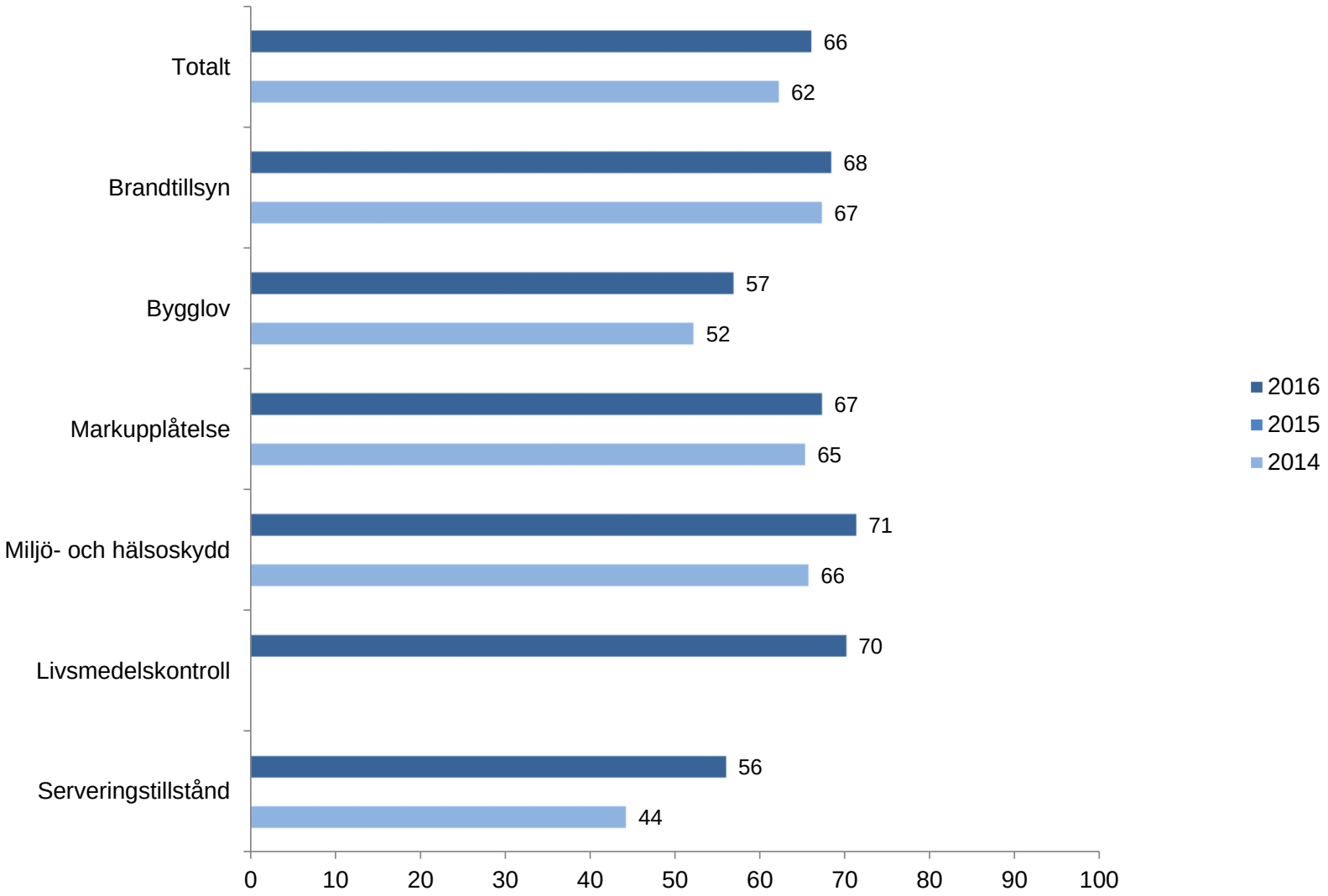

| Myndighetsområde | Antal ärenden | Andel ärenden (viktat resultat) | Urval netto | Antal svar | Svarsfrekvens |
|---|---|---|---|---|---|
| Brandtillsyn | 32 | 3% | 29 | 17 | 59% |
| Bygglov | 264 | 23% | 183 | 110 | 60% |
| Markupplåtelse | 222 | 19% | 165 | 71 | 43% |
| Miljö- och hälsoskydd | 74 | 6% | 31 | 8 | 26% |
| Livsmedelskontroll | 532 | 46% | 217 | 94 | 43% |
| Serveringstillstånd | 40 | 3% | 28 | 7 | 25% |
| **Totalt** | **1 164** | **100%** | **653** | **307** | **47%** |

# Resultat – Borås Stad företag

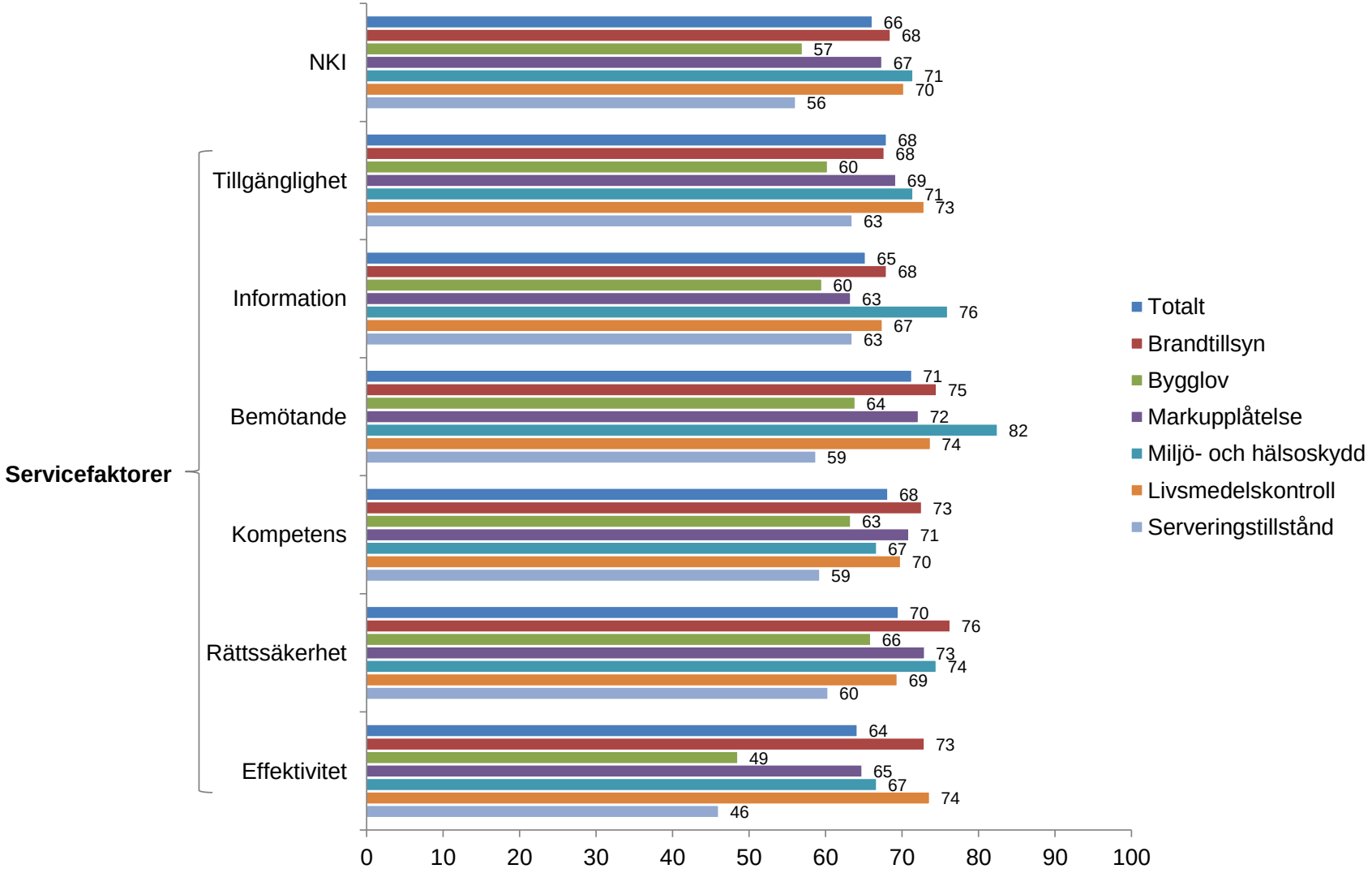
# Serviceområden



# Myndighetsområden

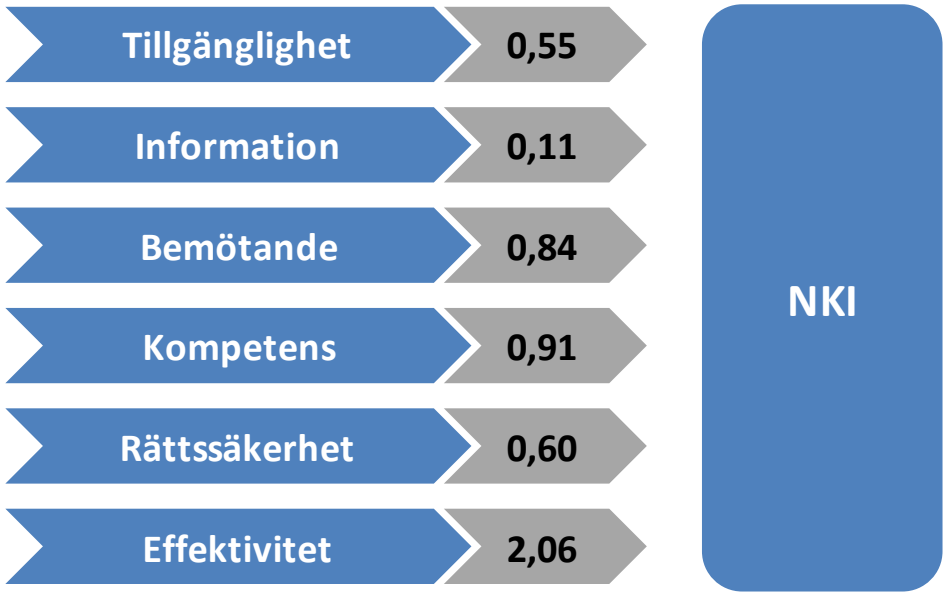


# NKI och Index



# Effektmått och förklaringsgrad

Förklaringsgrad ($R^2$): 0,91

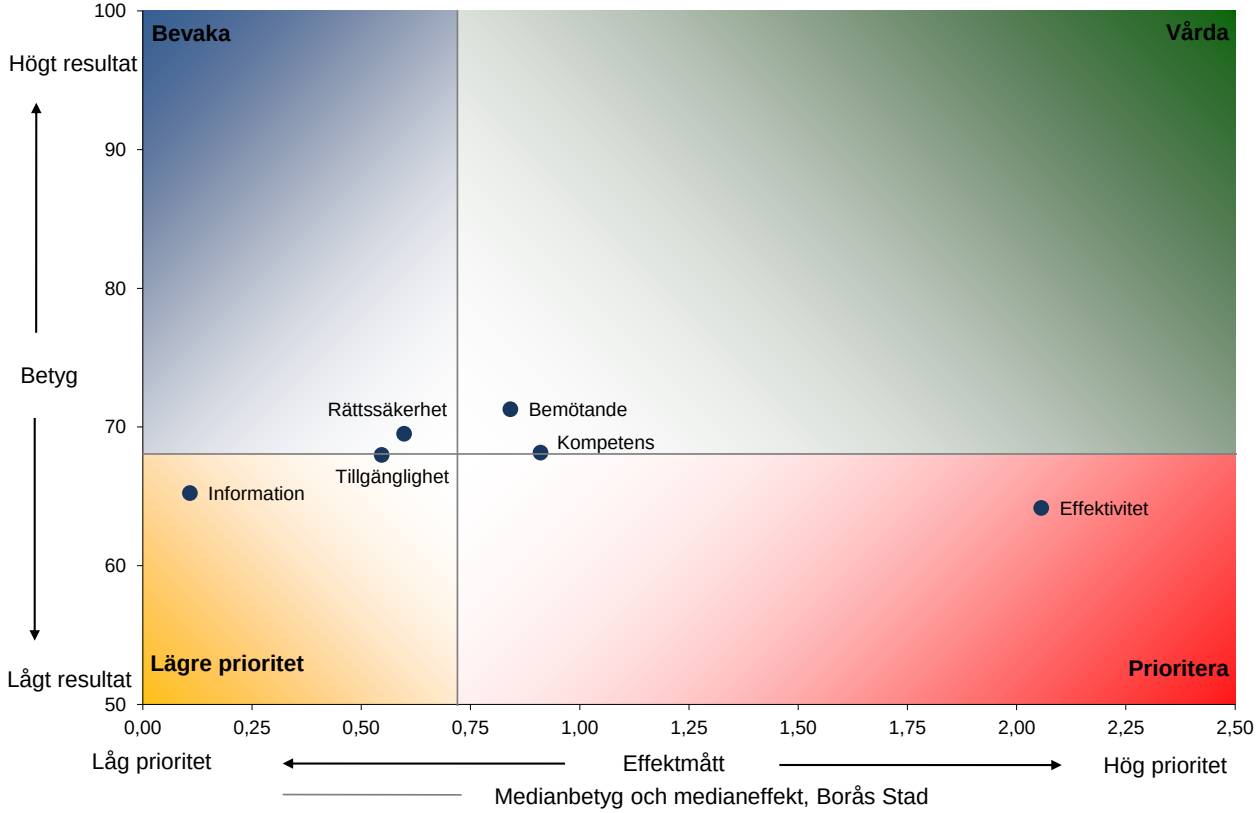



Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 företagare svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se bilaga ett för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när företagarnas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för företagarnas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts väldigt stor betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att företagarna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Borås Stad är 0,91, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter 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.

# 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”.

**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Prioritering inom serviceområde

| Fråga | Betyg | Effekt |
|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 7,2 | 0,9 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 7,5 | 0,7 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 7,6 | 0,1 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 6,8 | 2,0 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 7,2 | 1,1 |
| **Information** | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 6,9 | 0,7 |
| ... vår skriftliga information? | 7,2 | 0,6 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 7,1 | 0,6 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 6,5 | 0,1 |
| ... informationen på vår webbplats? | 6,4 | 2,0 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 6,8 | 0,6 |
| **Bemötande** | | |
| ... vår attityd mot dig? | 7,7 | 1,1 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 7,3 | 0,4 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 7,1 | 1,8 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 7,2 | 1,6 |
| **Kompetens** | | |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 6,8 | 1,8 |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 7,6 | 1,5 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 7,6 | 0,3 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 6,6 | 0,4 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 6,6 | 0,8 |
| **Rättssäkerhet** | | |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 7,1 | 1,8 |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 7,1 | 1,2 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 6,9 | 1,7 |
| **Effektivitet** | | |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 6,9 | 2,2 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 7,1 | 1,7 |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 6,6 | 1,1 |

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för kundupplevelsen. Kategorierna gäller även här

**Vårda** – frågor 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** – frågor 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** – frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin ”Prioritera”.

**Bevaka** – frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Samtliga frågors svarsfördelning

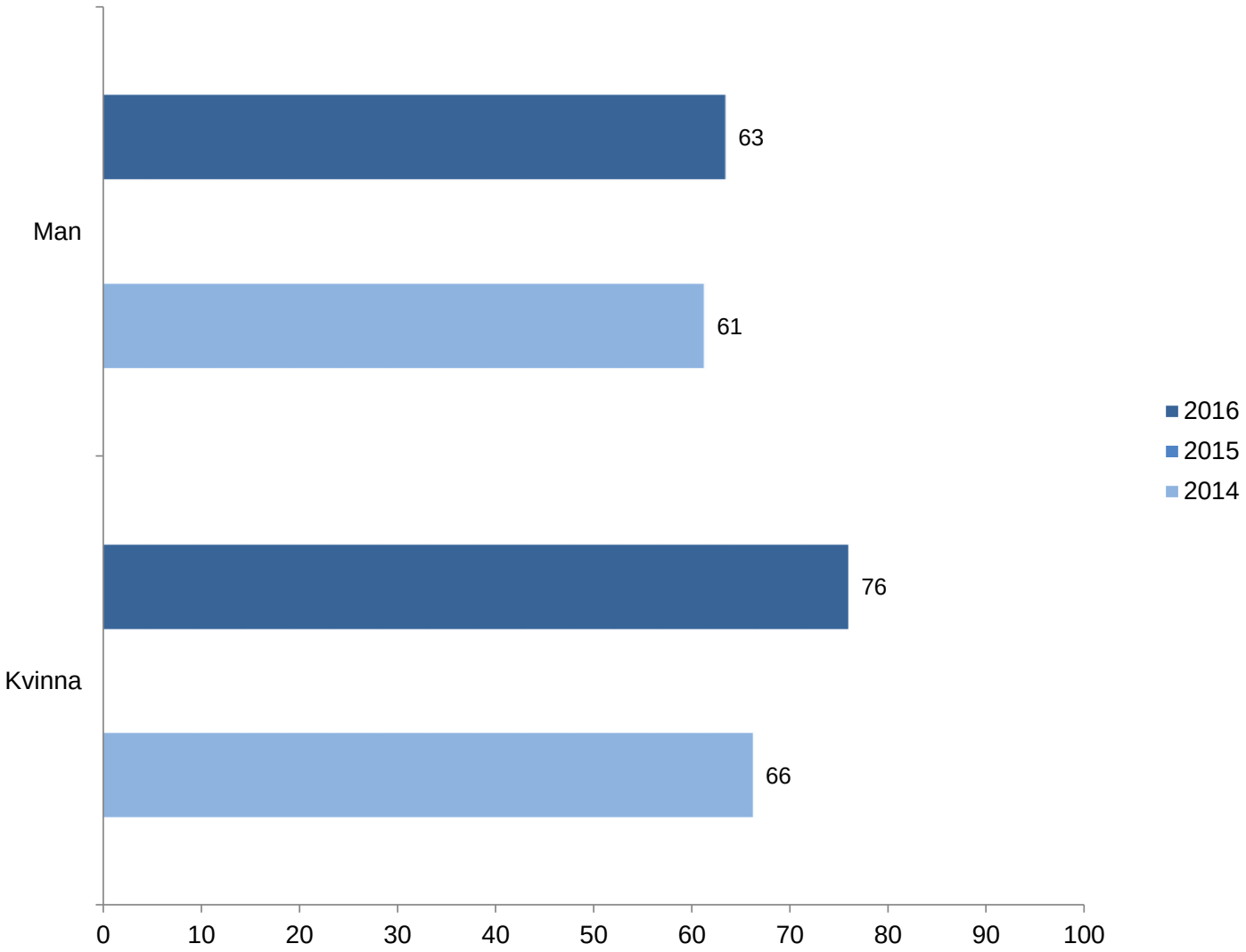
**Hur nöjd är du med...**

| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 22 | 28 | 49 | 6,8 | 31 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 12 | 29 | 58 | 7,5 | 36 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 13 | 29 | 58 | 7,2 | 45 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 13 | 25 | 62 | 7,6 | 39 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 16 | 28 | 56 | 7,2 | 59 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 12 | 38 | 50 | 7,1 | 21 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 14 | 39 | 47 | 6,9 | 9 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 17 | 31 | 52 | 6,8 | 13 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 16 | 30 | 54 | 7,1 | 12 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 23 | 32 | 45 | 6,5 | 30 |
| ... vår skriftliga information? | 16 | 25 | 59 | 7,2 | 14 |
| ... informationen på vår webbplats? | 22 | 39 | 39 | 6,4 | 46 |
| ... totalt sett med informationen? | 15 | 35 | 50 | 6,9 | 6 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 11 | 21 | 69 | 7,7 | 3 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 15 | 28 | 57 | 7,3 | 3 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 14 | 30 | 56 | 7,2 | 3 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 16 | 29 | 55 | 7,1 | 8 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 14 | 27 | 59 | 7,4 | 2 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 10 | 28 | 62 | 7,6 | 17 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 11 | 27 | 62 | 7,6 | 16 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 21 | 34 | 45 | 6,6 | 20 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 20 | 38 | 41 | 6,6 | 12 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 21 | 31 | 48 | 6,8 | 11 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 12 | 35 | 53 | 7,1 | 8 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 13 | 37 | 50 | 7,1 | 18 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 14 | 32 | 54 | 7,1 | 13 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 18 | 32 | 50 | 6,9 | 24 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 10 | 37 | 53 | 7,3 | 14 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 26 | 26 | 48 | 6,6 | 6 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 19 | 24 | 58 | 7,1 | 24 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 20 | 26 | 54 | 6,9 | 18 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 23 | 26 | 51 | 6,8 | 10 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 16 | 33 | 51 | 7,0 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 17 | 30 | 53 | 7,1 | 7 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 20 | 34 | 46 | 6,7 | 2 |

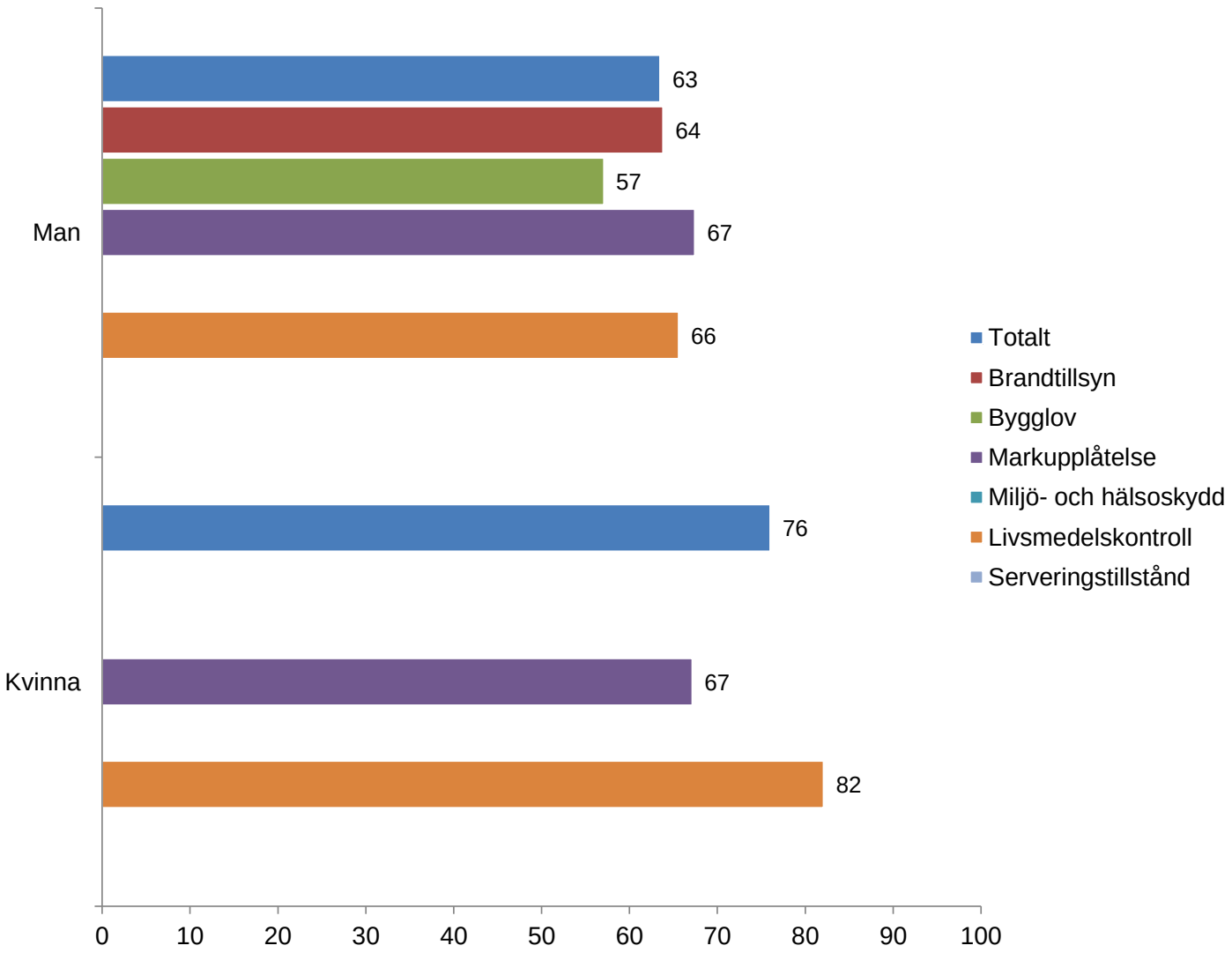
0 25 50 75 100

# Resultat – NKI bakgrundsfakta

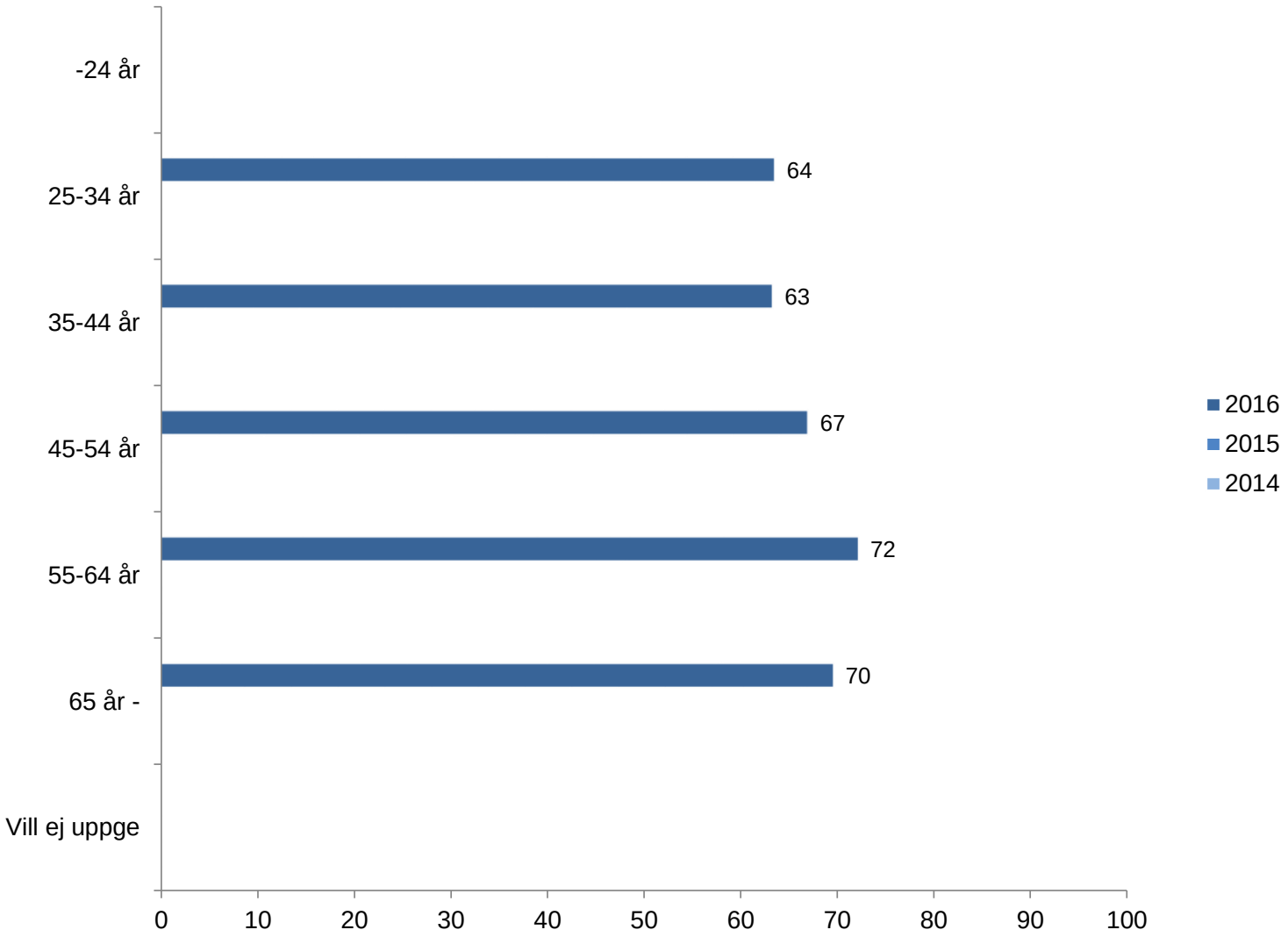
# NKI - Kön


Man
63
61
Kvinna
76
66
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
2016
2015
2014

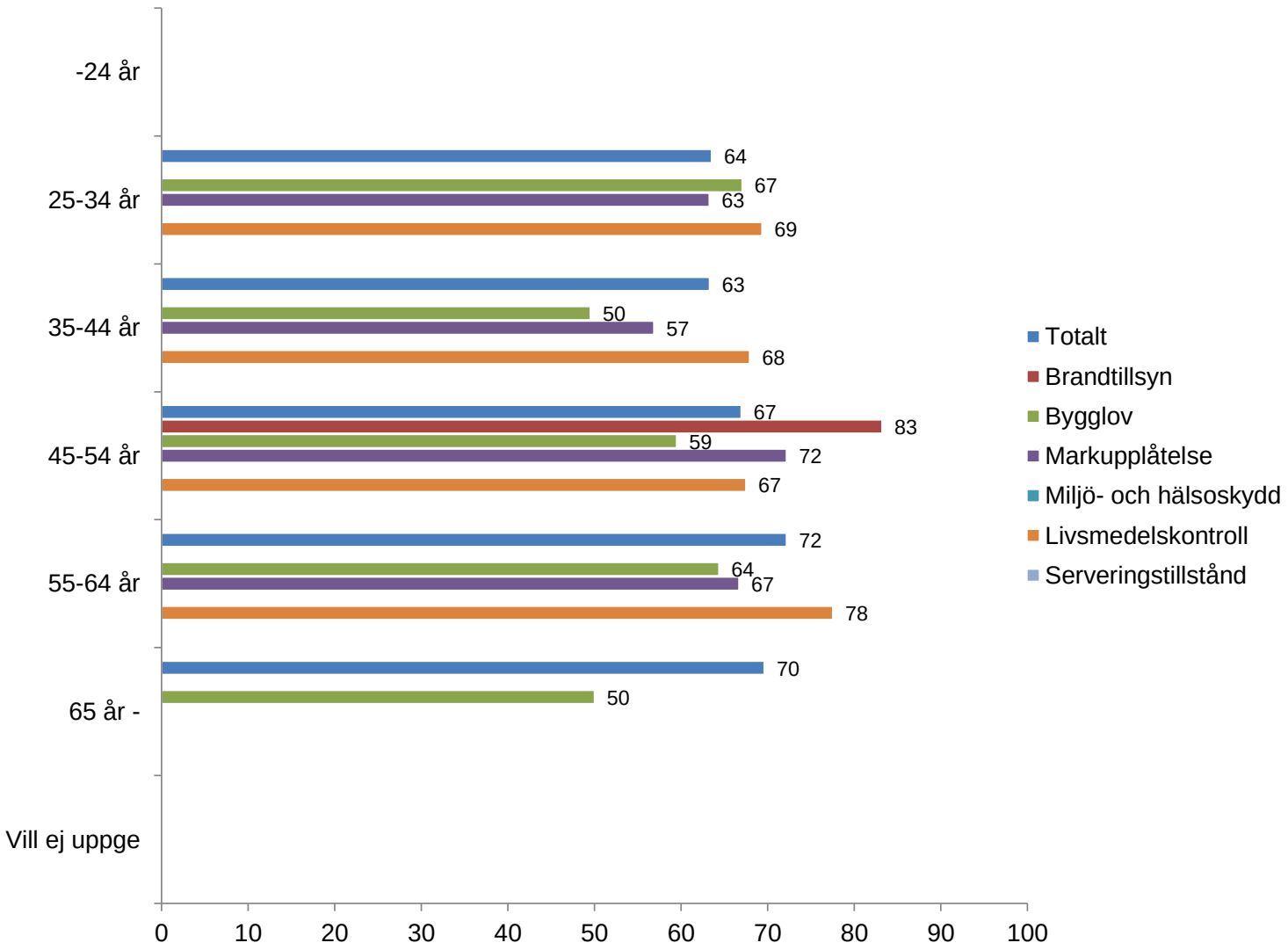
# NKI - Kön


Man
Kvinna
63
64
57
67
66
76
67
82
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
Totalt
Brandtillsyn
Bygglov
Markupplåtelse
Miljö- och hälsoskydd
Livsmedelskontroll
Serveringstillstånd

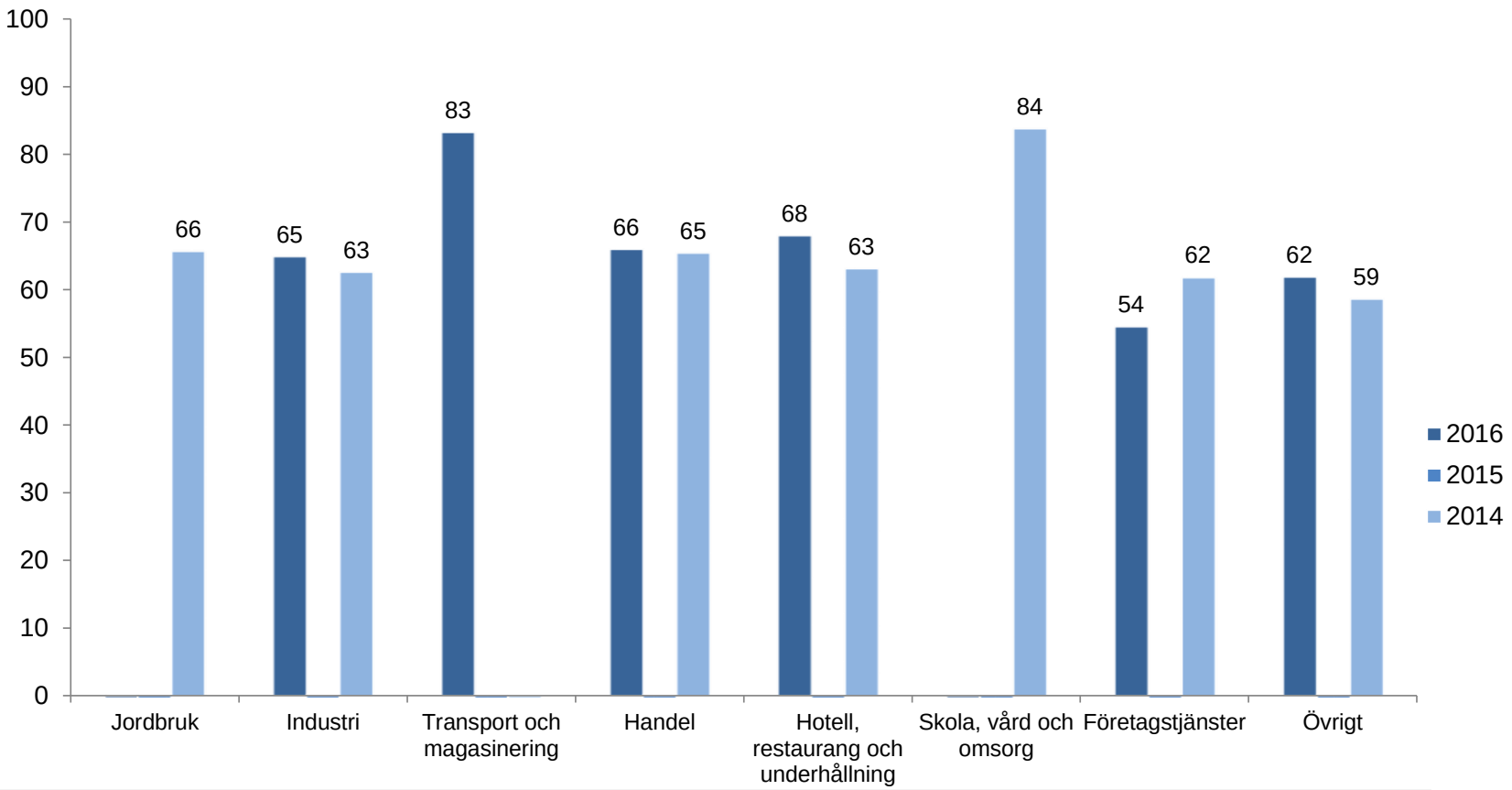
# NKI - Ålder


-24 år
25-34 år
35-44 år
45-54 år
55-64 år
65 år -
Vill ej uppge
64
63
67
72
70
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
2016
2015
2014

# NKI - Ålder

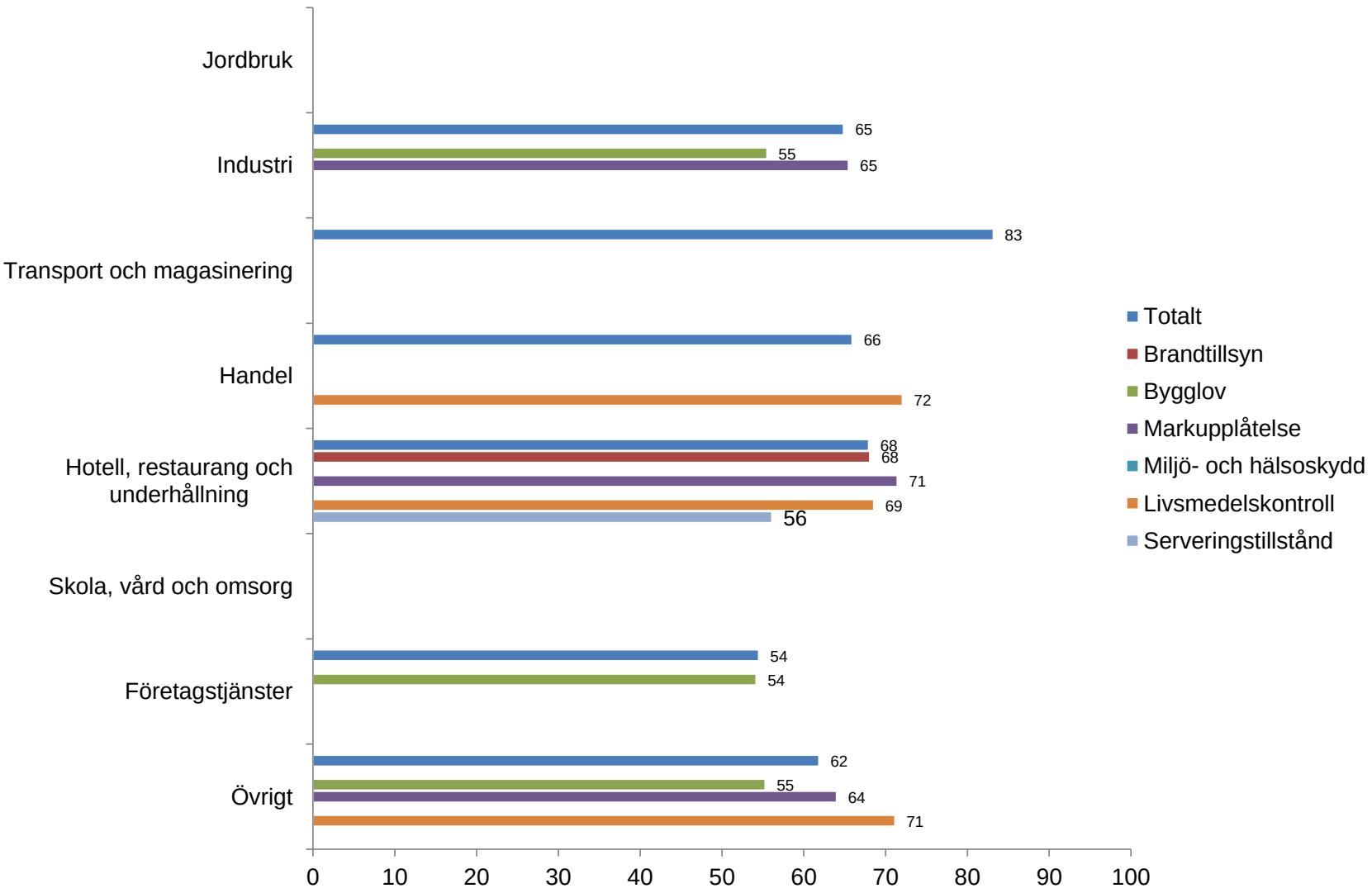

-24 år
25-34 år
35-44 år
45-54 år
55-64 år
65 år -
Vill ej uppge
64
67
63
69
63
50
57
68
67
83
59
72
67
72
64
67
78
70
50
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100
Totalt
Brandtillsyn
Bygglov
Markupplåtelse
Miljö- och hälsoskydd
Livsmedelskontroll
Serveringstillstånd

# NKI - Branschtillhörighet

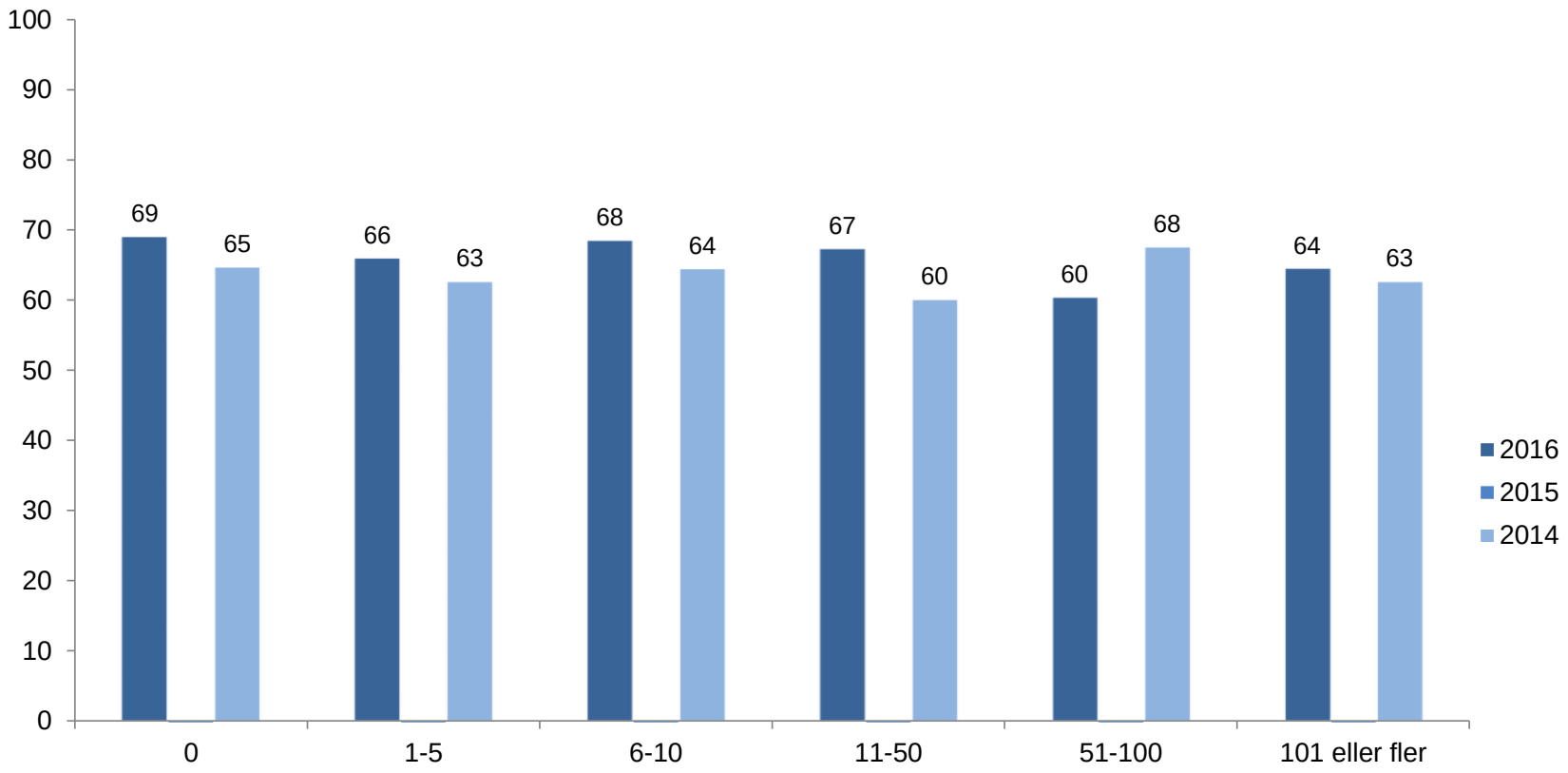



| Fördelning branschtillhörighet | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 0% | 19% | 2% | 10% | 43% | 2% | 2% | 22% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 3% | 14% | 1% | 18% | 41% | 2% | 4% | 18% |

# NKI - Branschtillhörighet

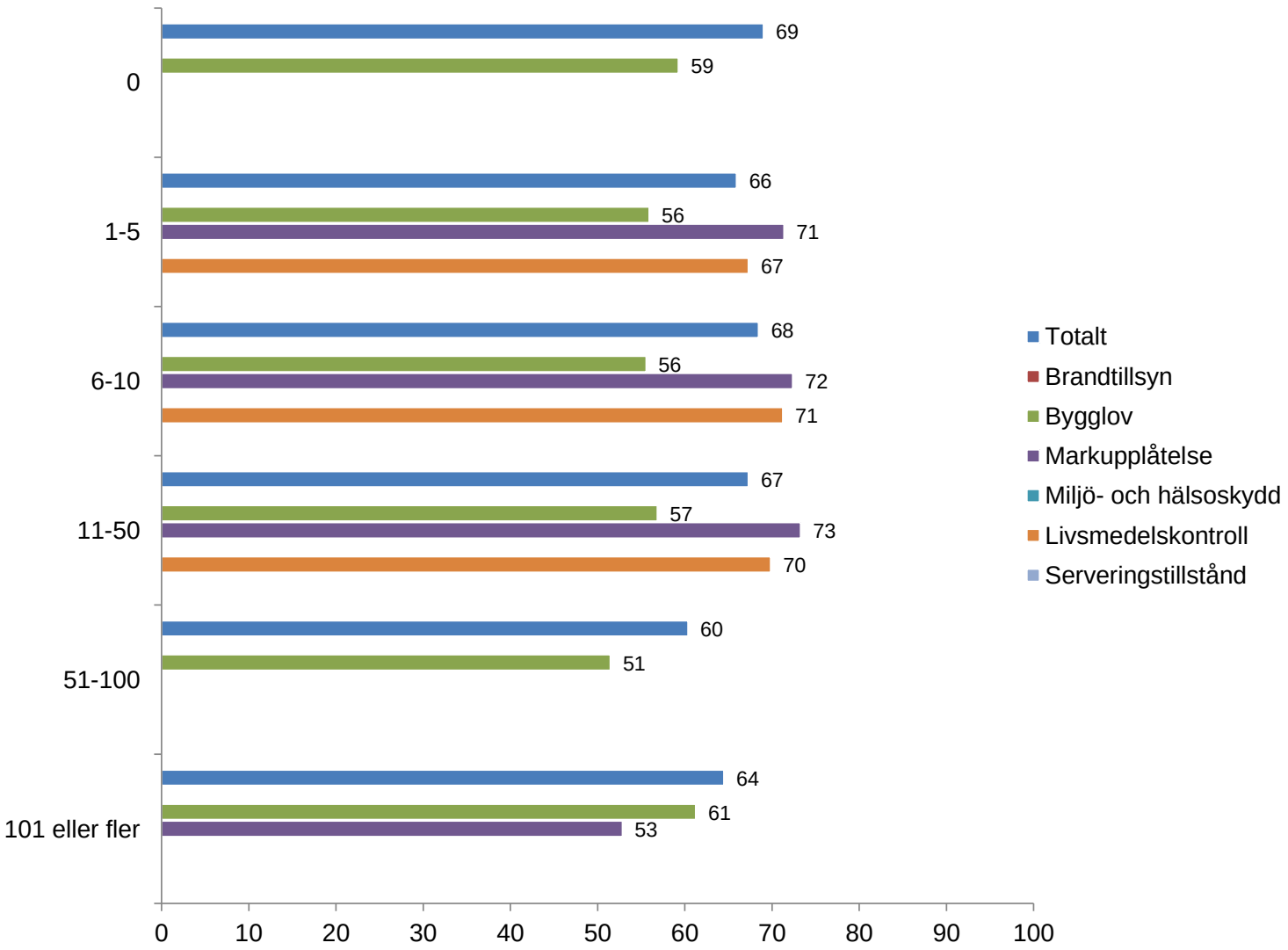


# NKI - Antal anställda

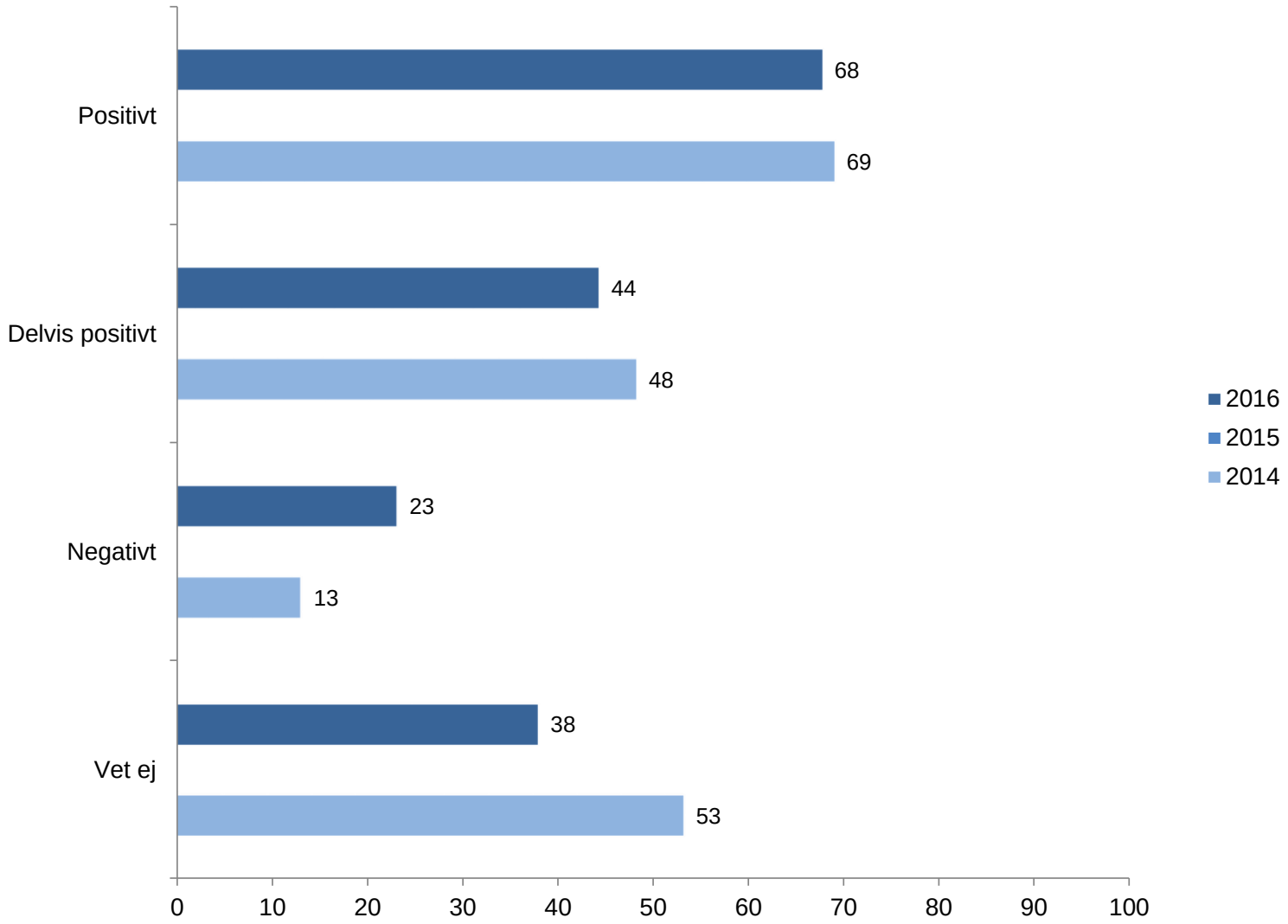



| Fördelning antal anställda | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 5% | 35% | 19% | 19% | 8% | 14% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 14% | 42% | 15% | 17% | 4% | 8% |

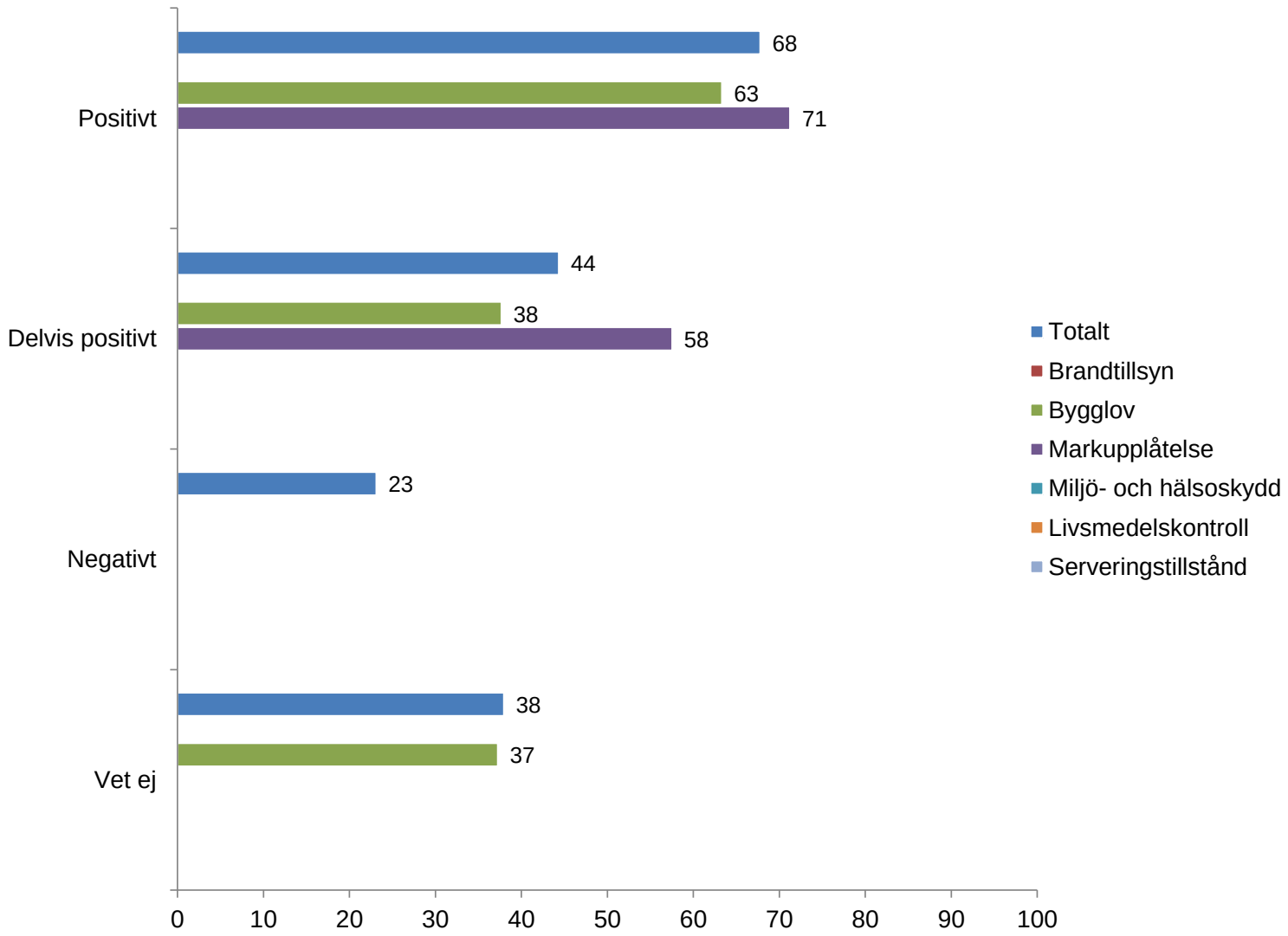
# NKI - Antal anställda



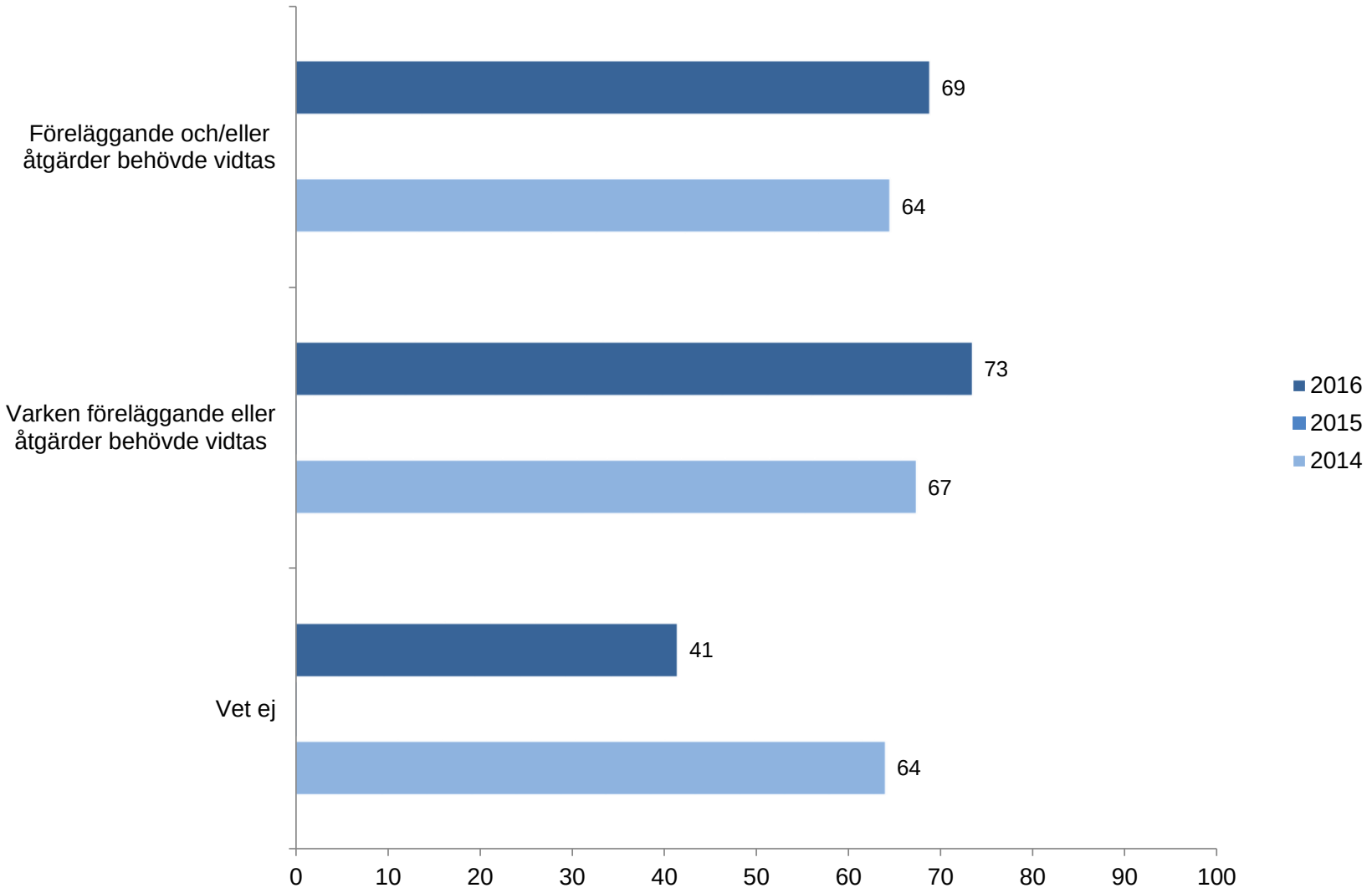
# NKI - Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan



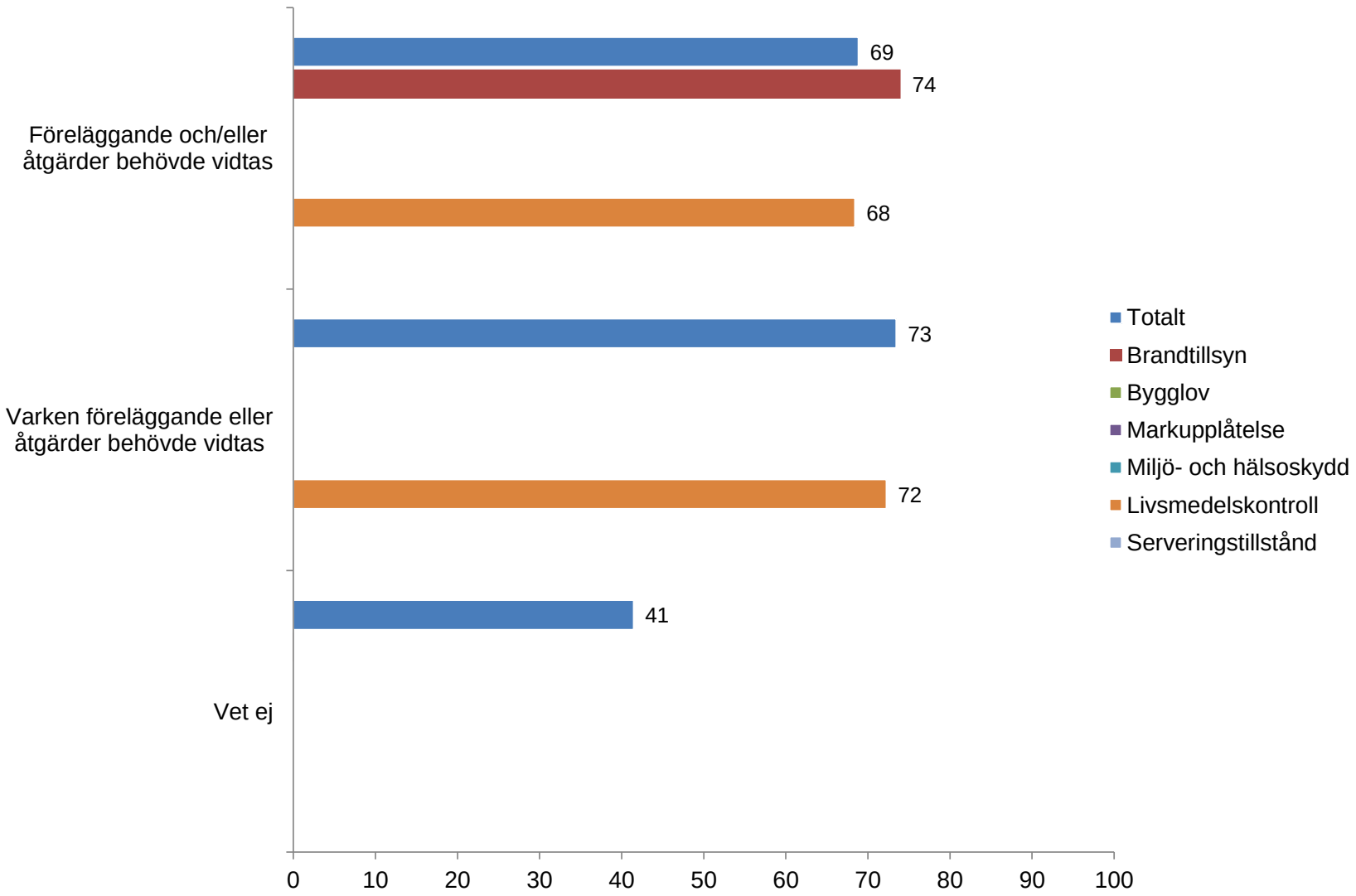
# NKI - Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan



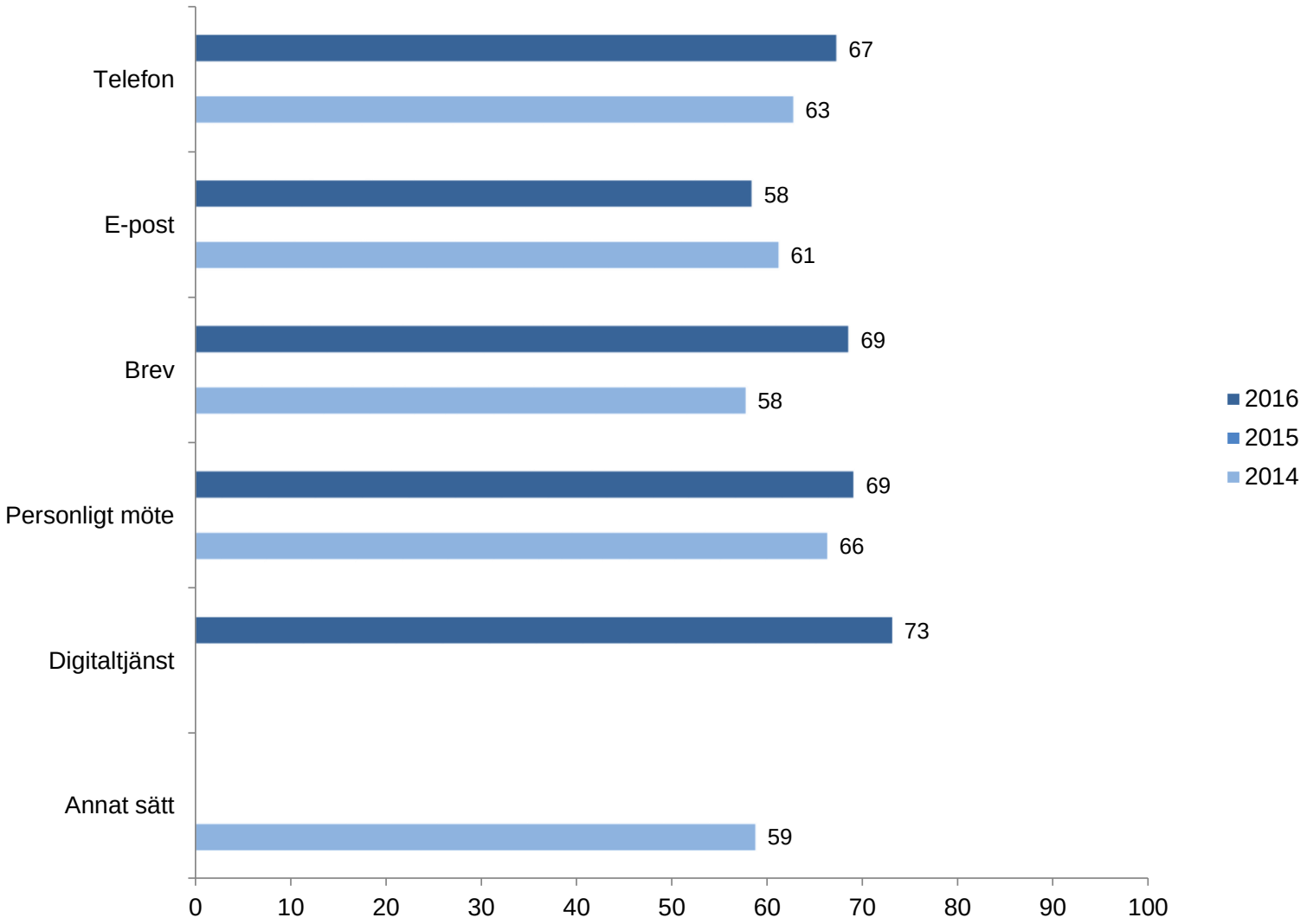
# NKI - Ärendeutfall gällande tillsyn



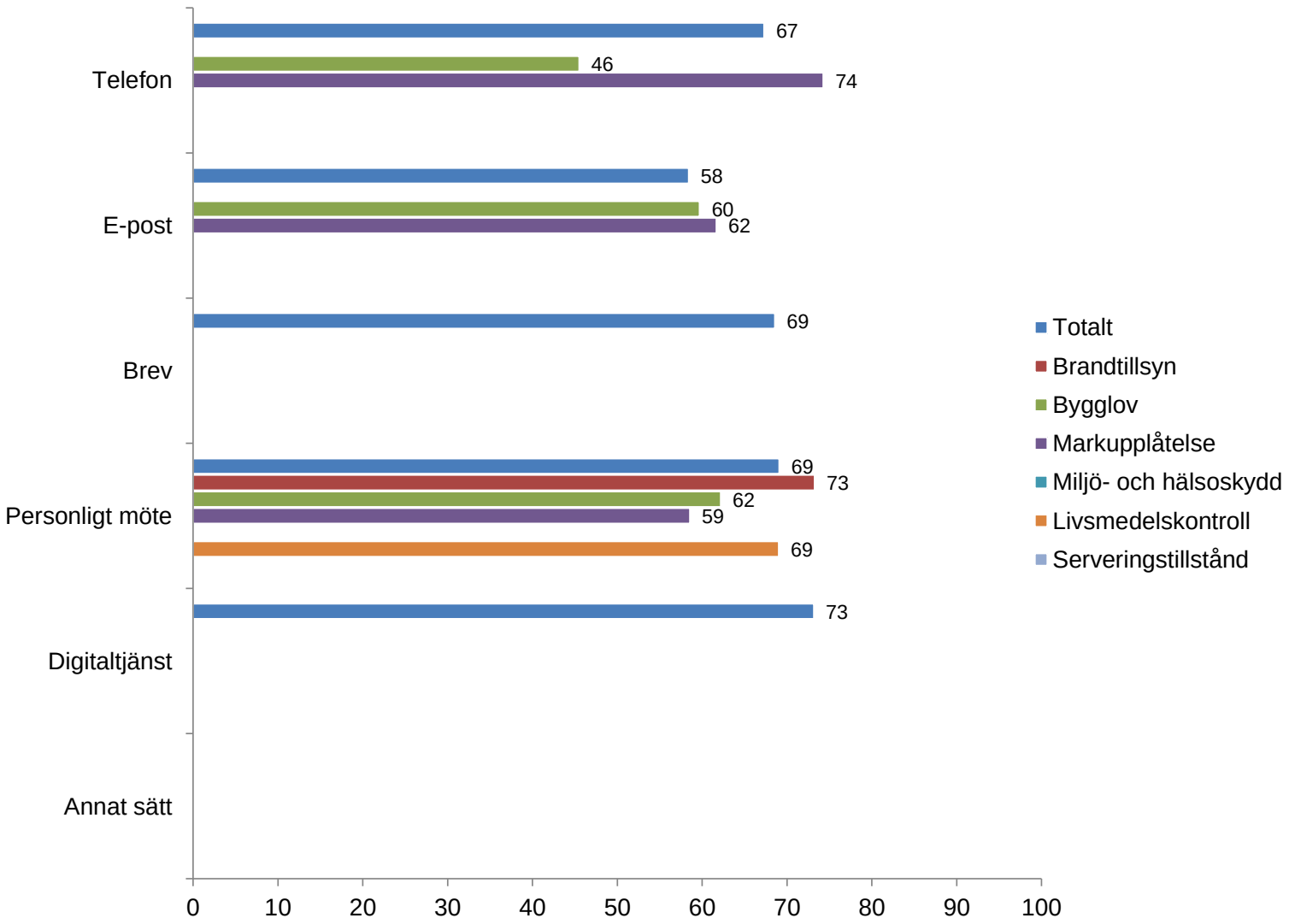
# NKI - Ärendeutfall gällande tillsyn



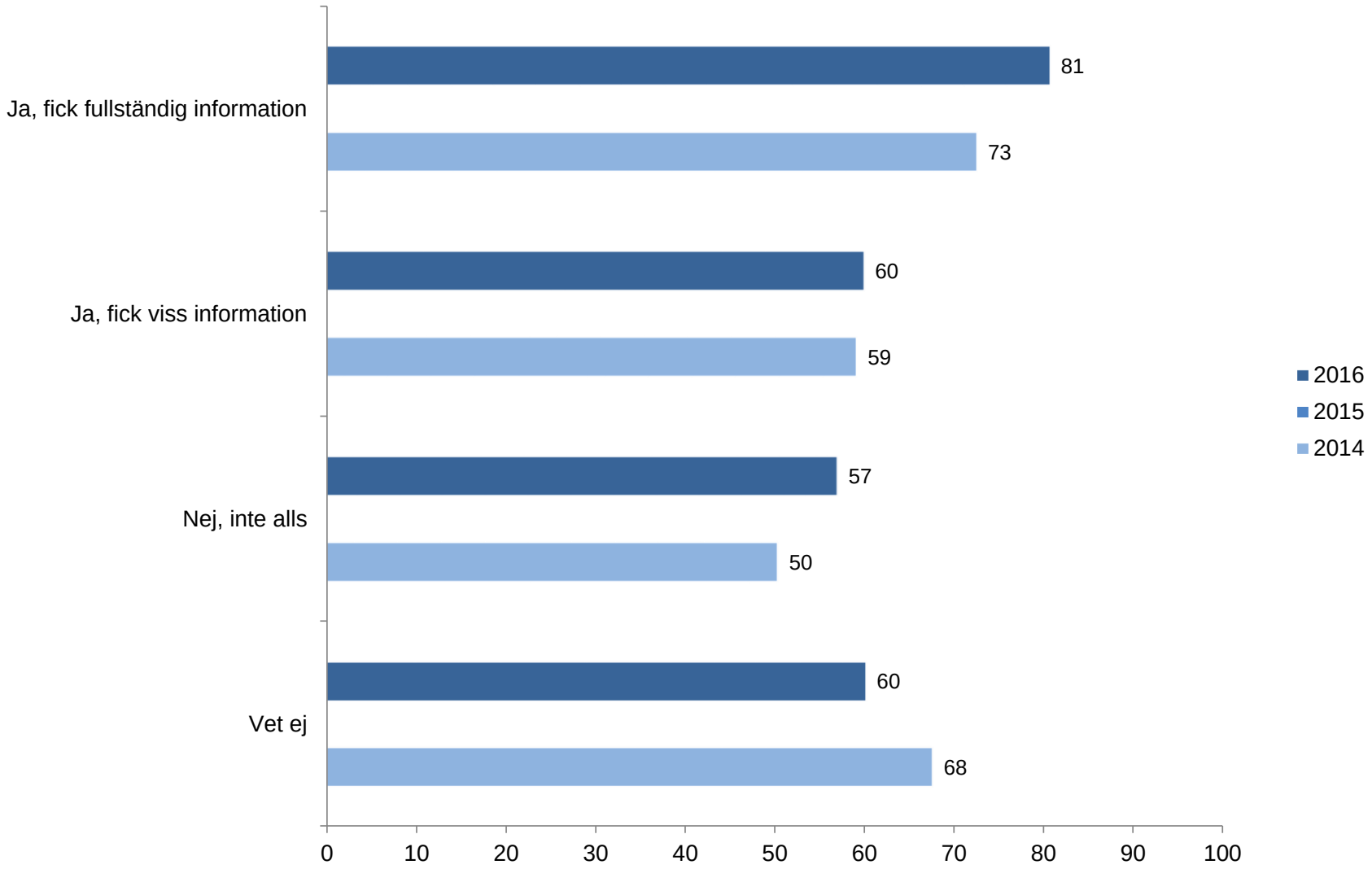
# NKI - Huvudsakligt kommunikationssätt



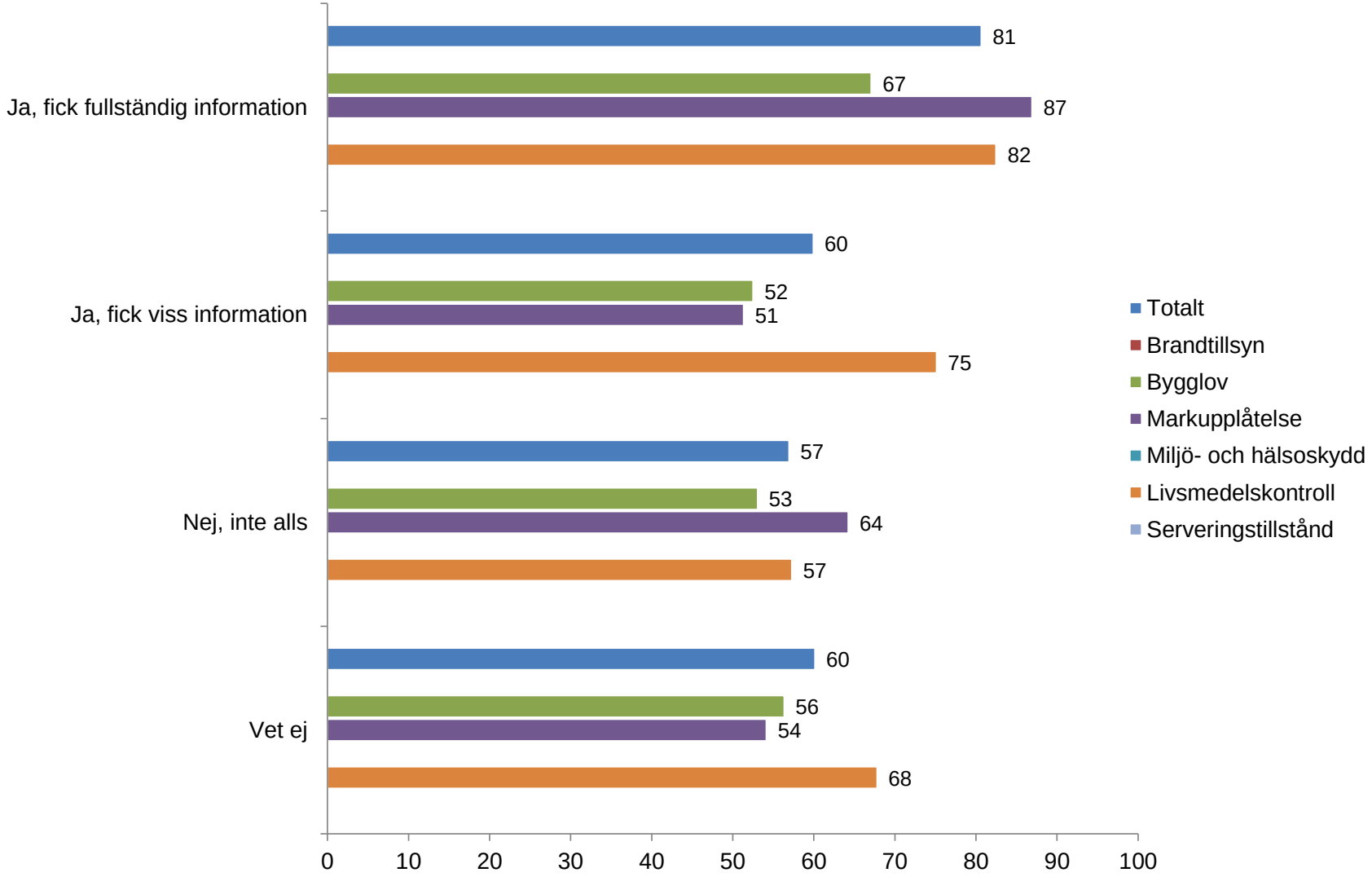
# NKI - Huvudsakligt kommunikationssätt



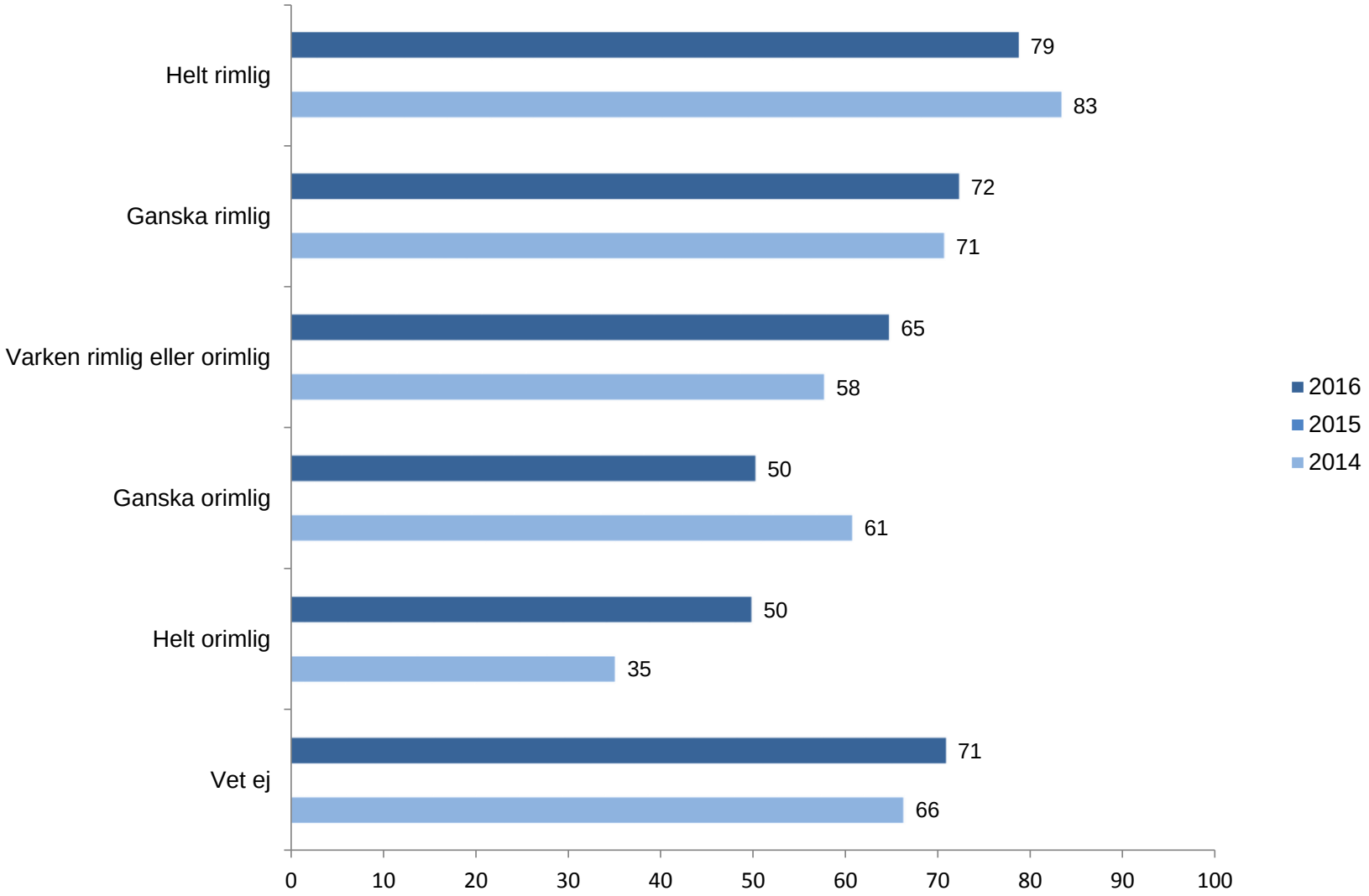
# NKI - I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften



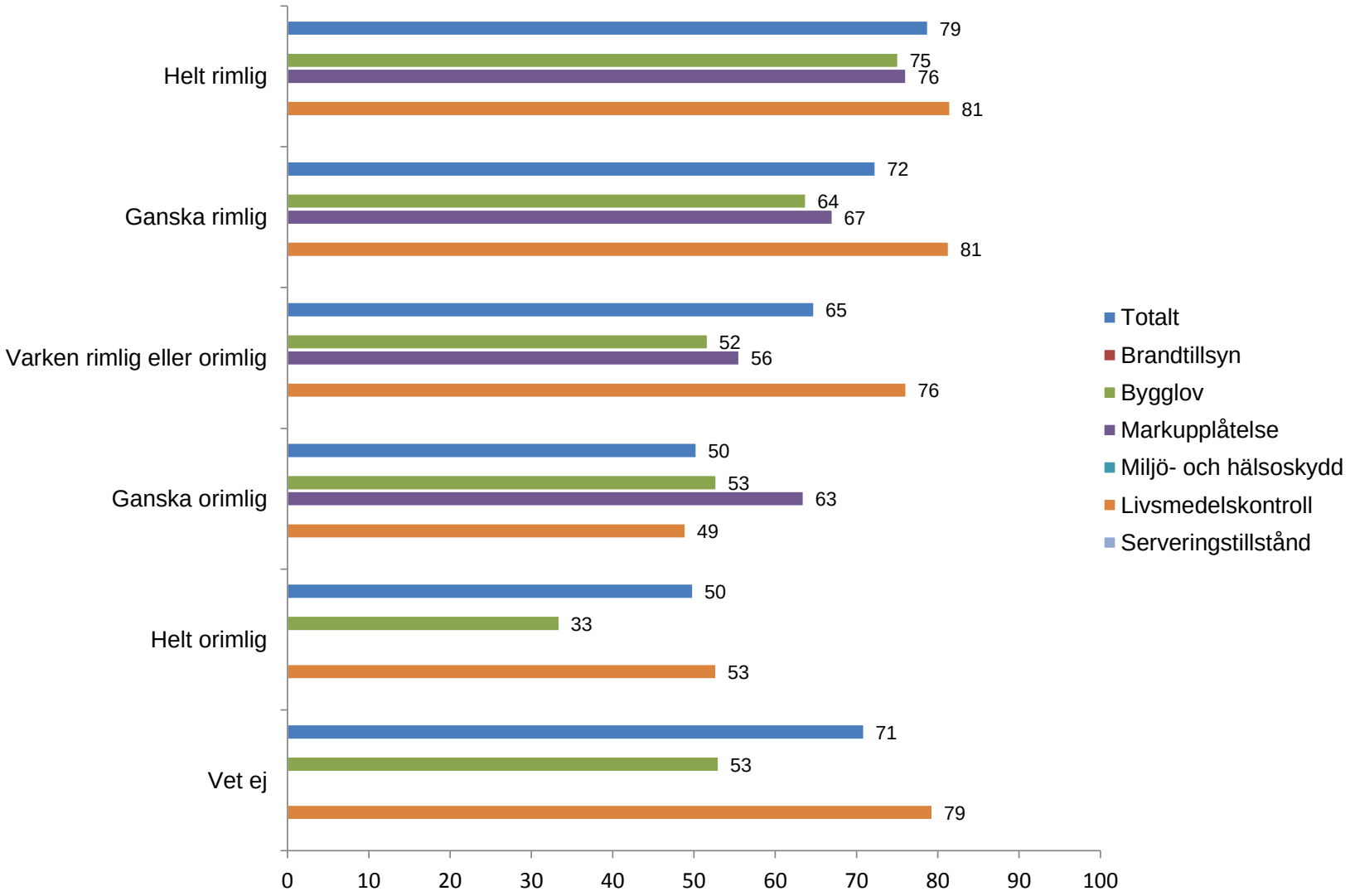
# NKI - I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften



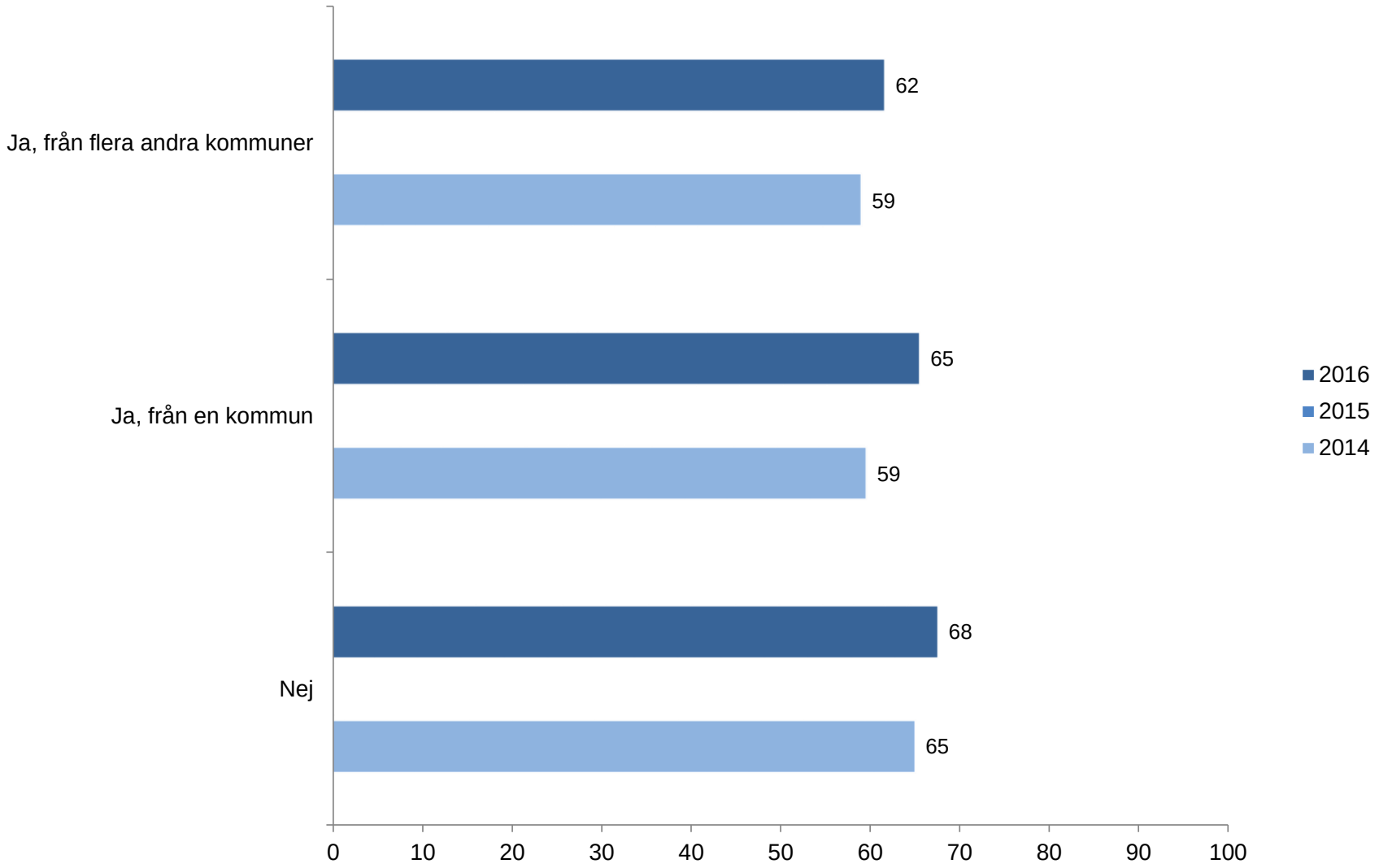
# NKI - Avgiftens rimlighet



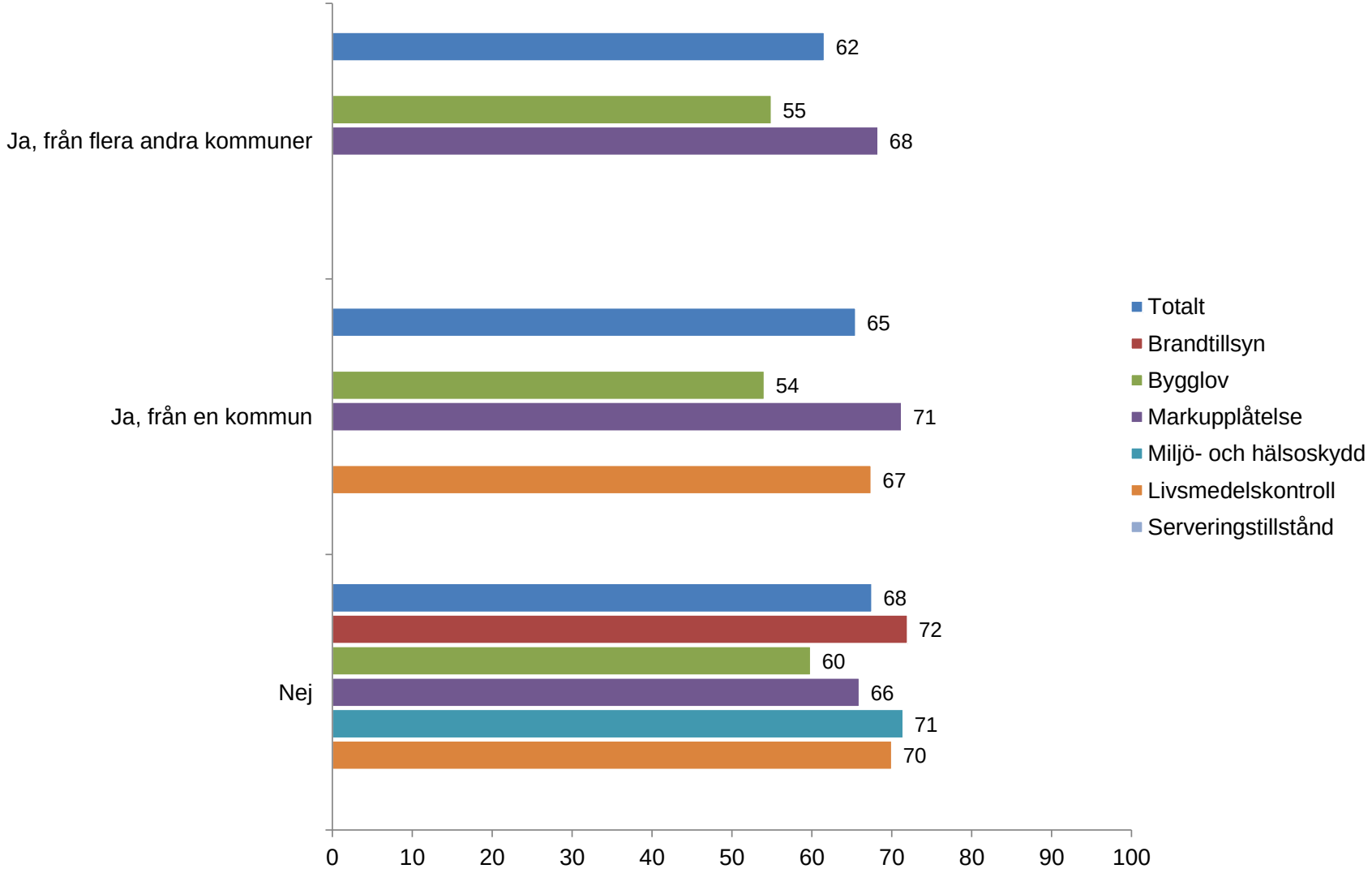
# NKI - Avgiftens rimlighet



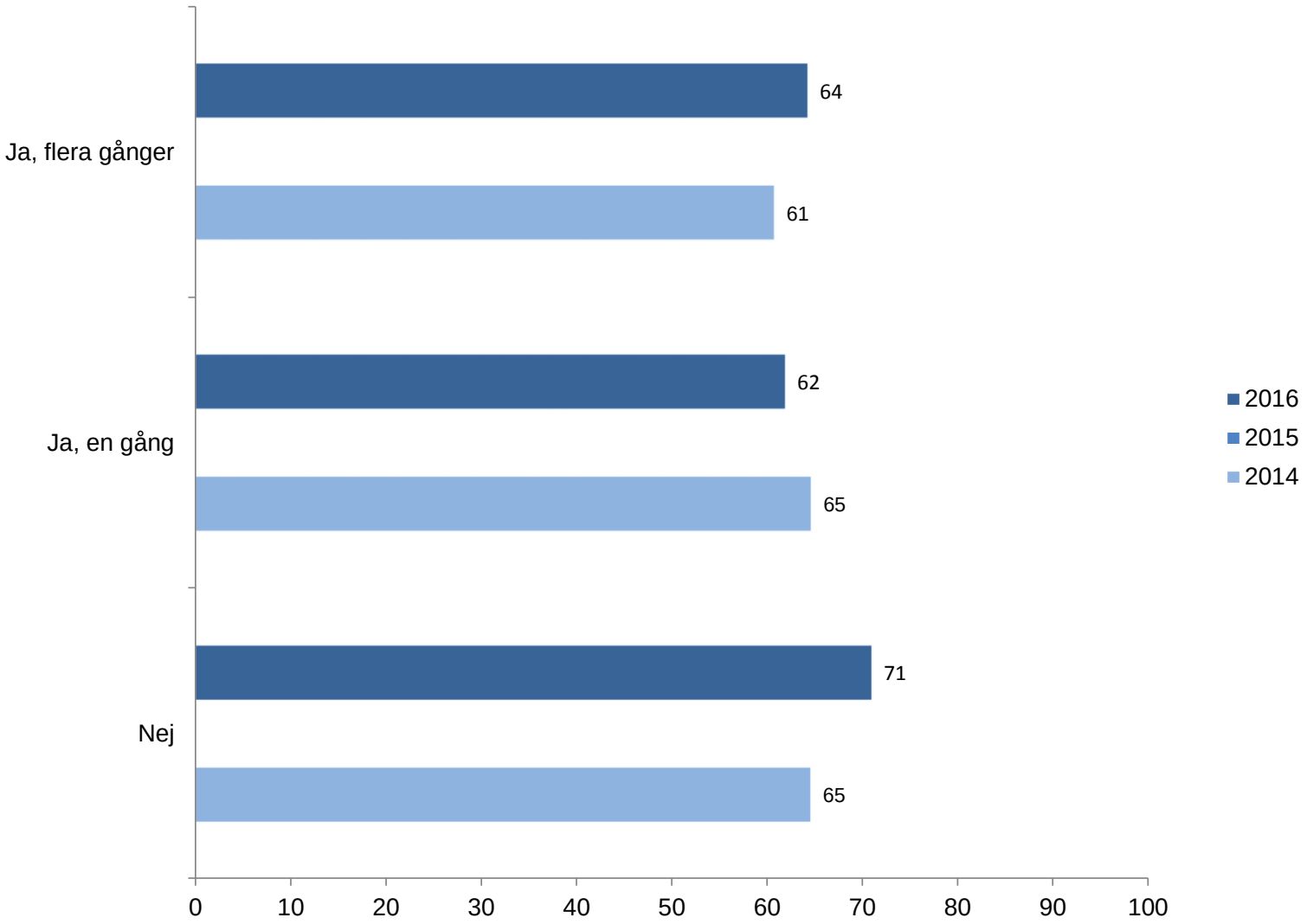
# NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun



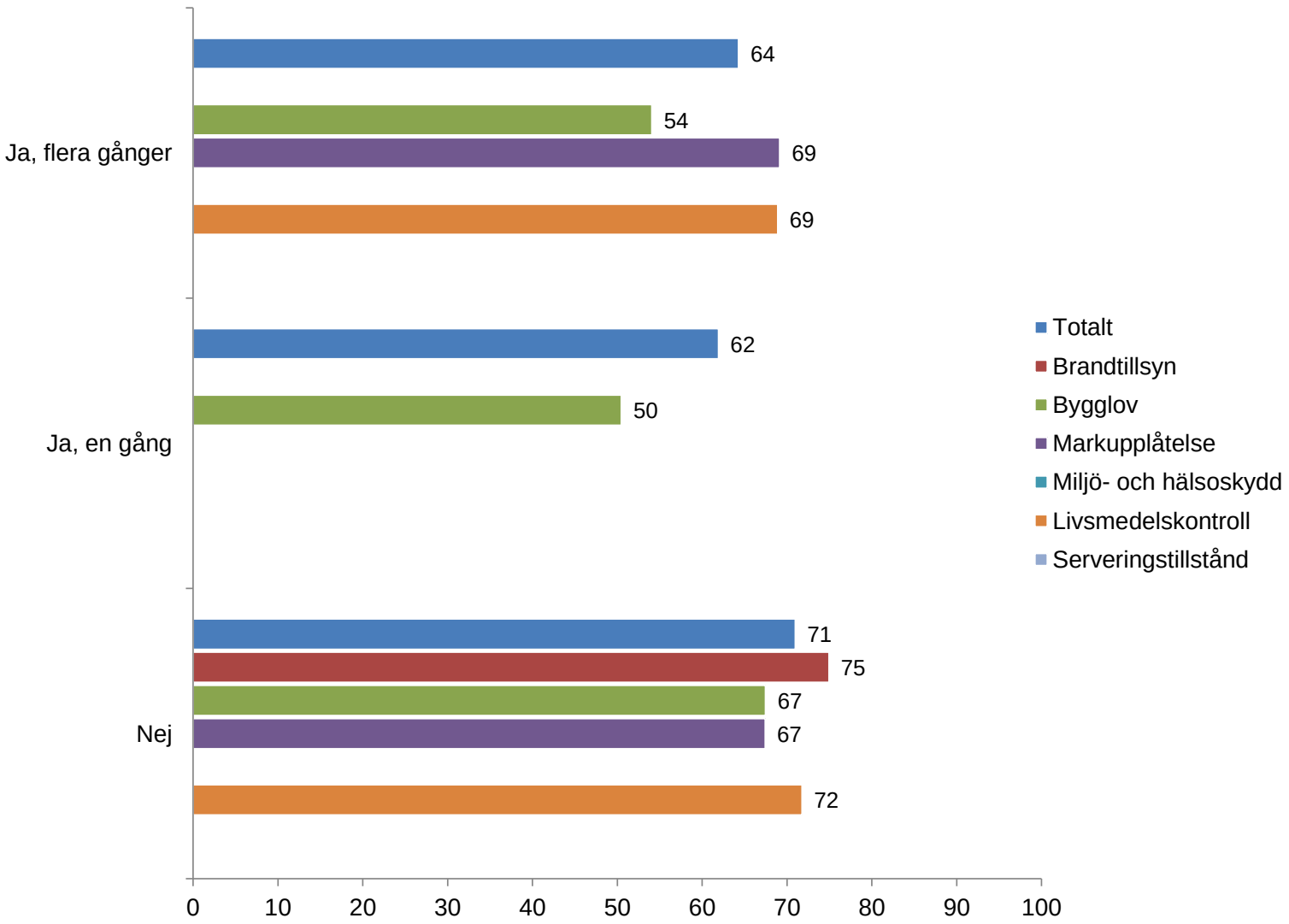
# NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun



# NKI - Tidigare kontakt i samma typ av ärende

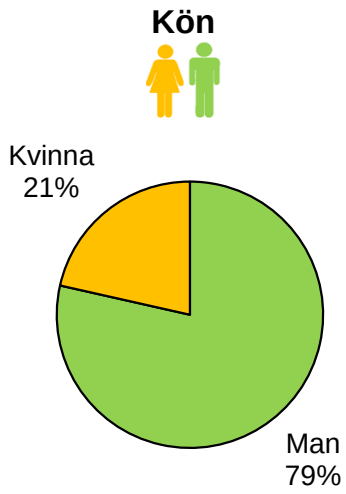


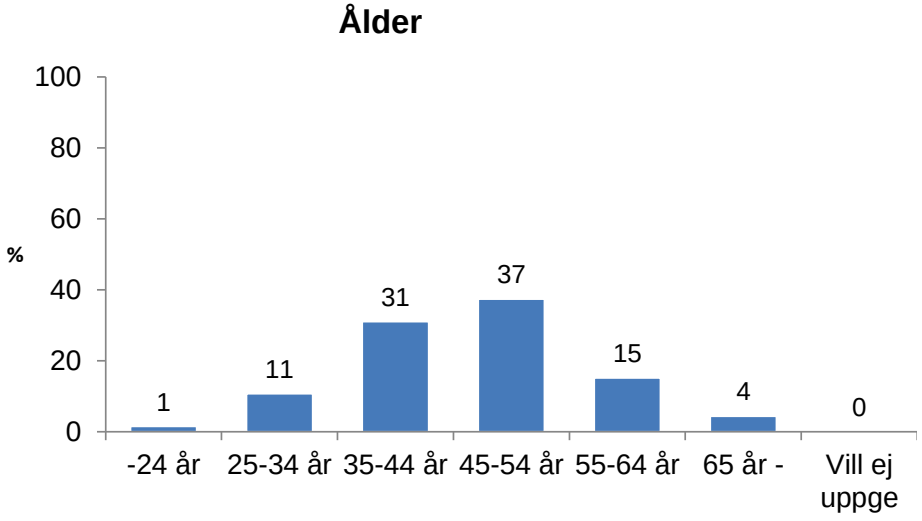
# NKI - Tidigare kontakt i samma typ av ärende

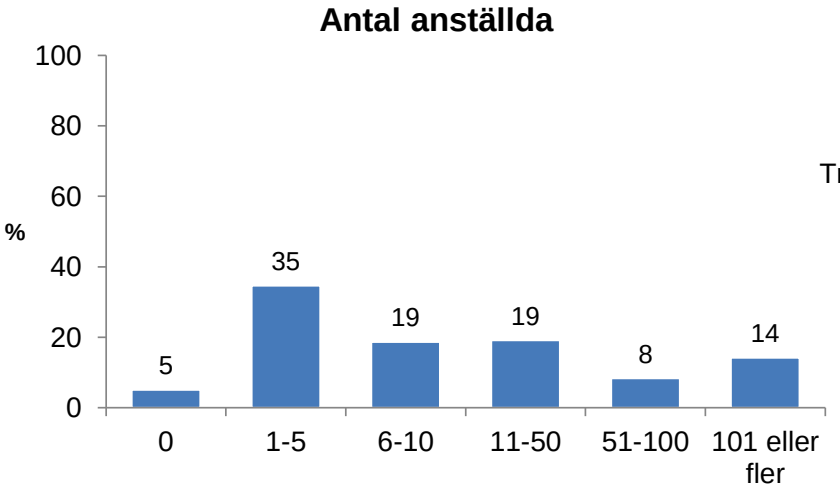


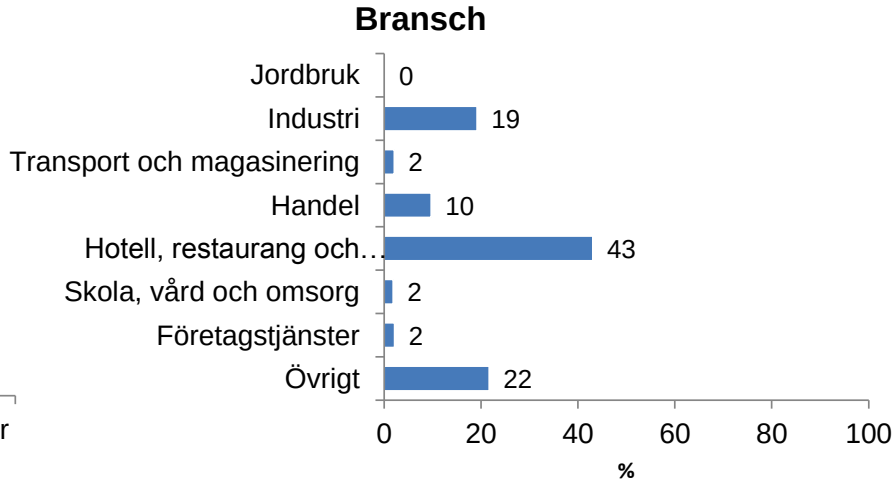
# Resultat – Bakgrundsfakta

# Bakgrundsfakta

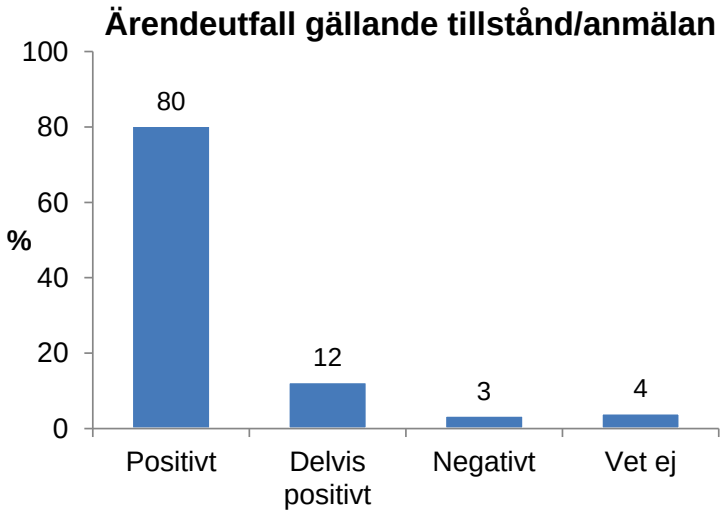


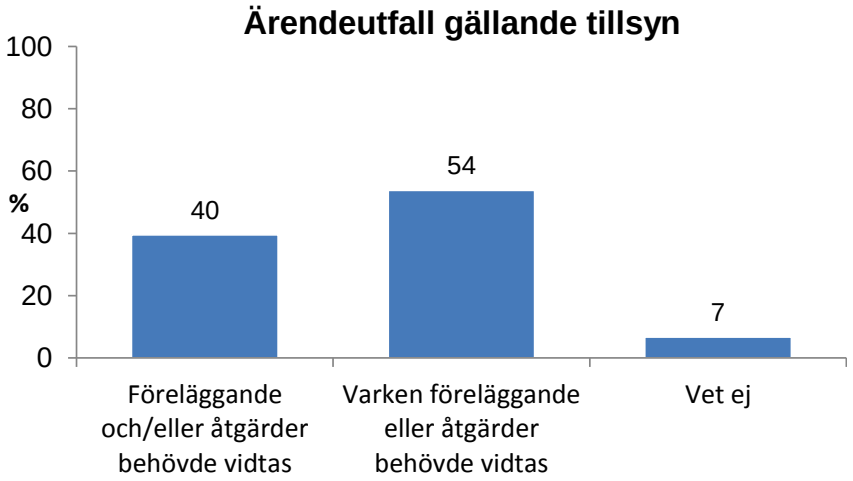



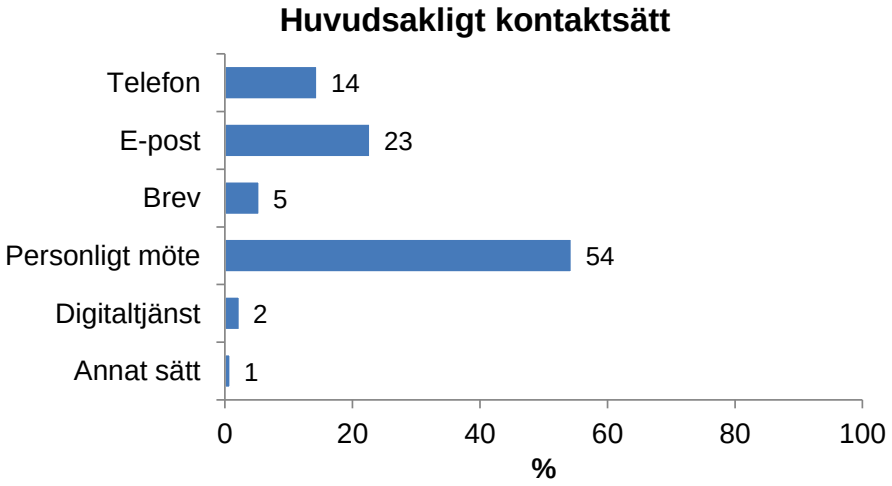



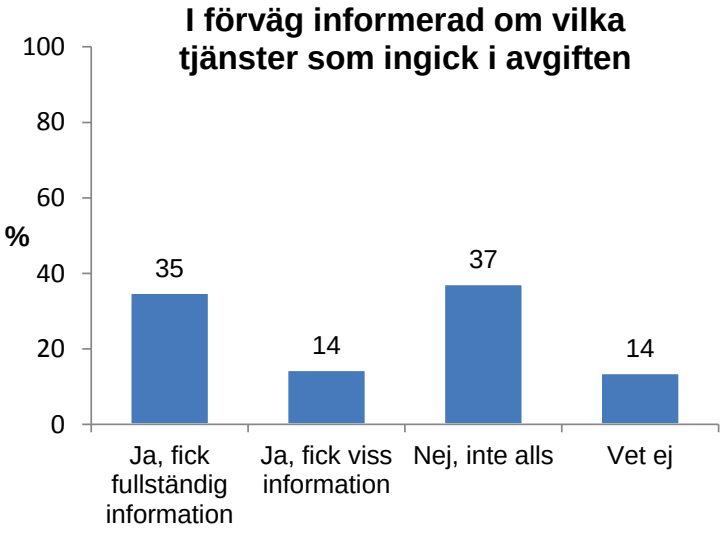
# Bakgrundsfakta

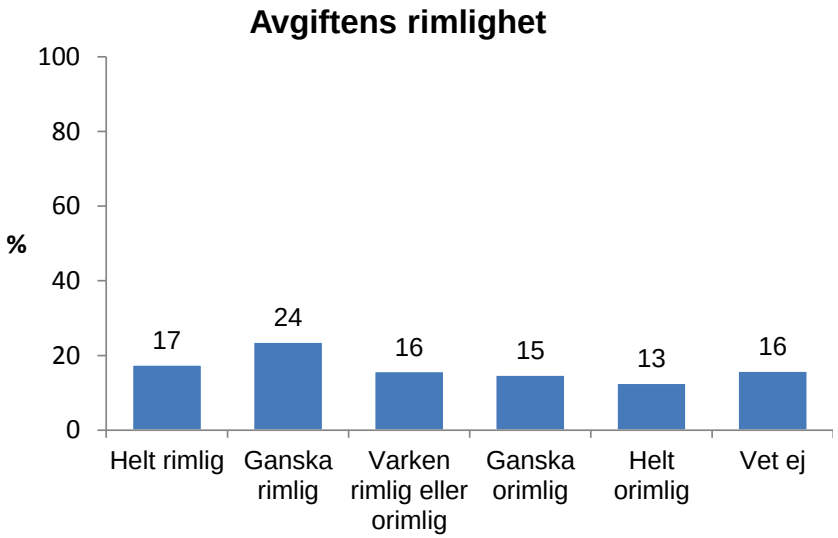


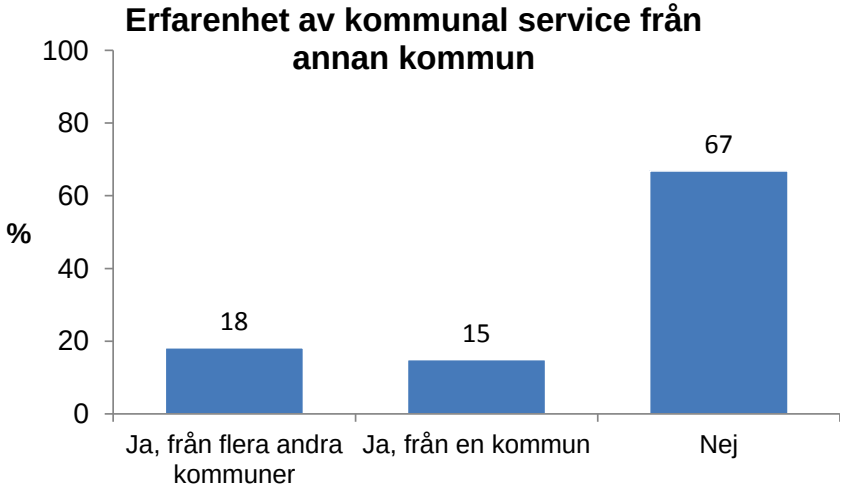



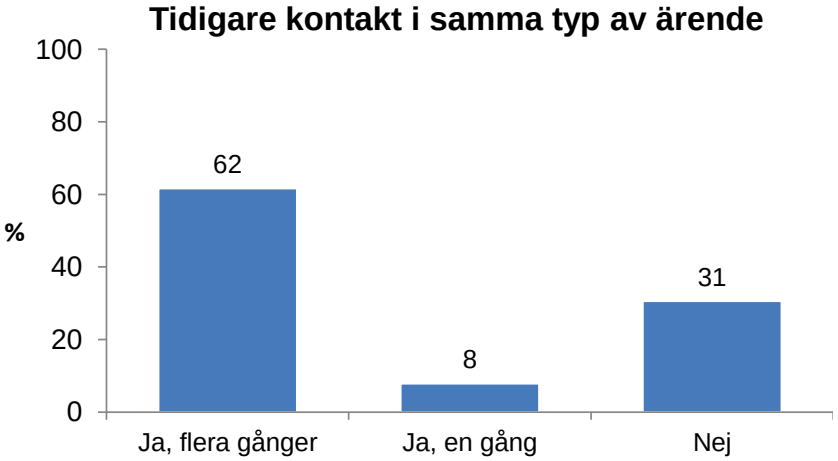



# Bakgrundsfakta



# Resultat – Brandtillsyn

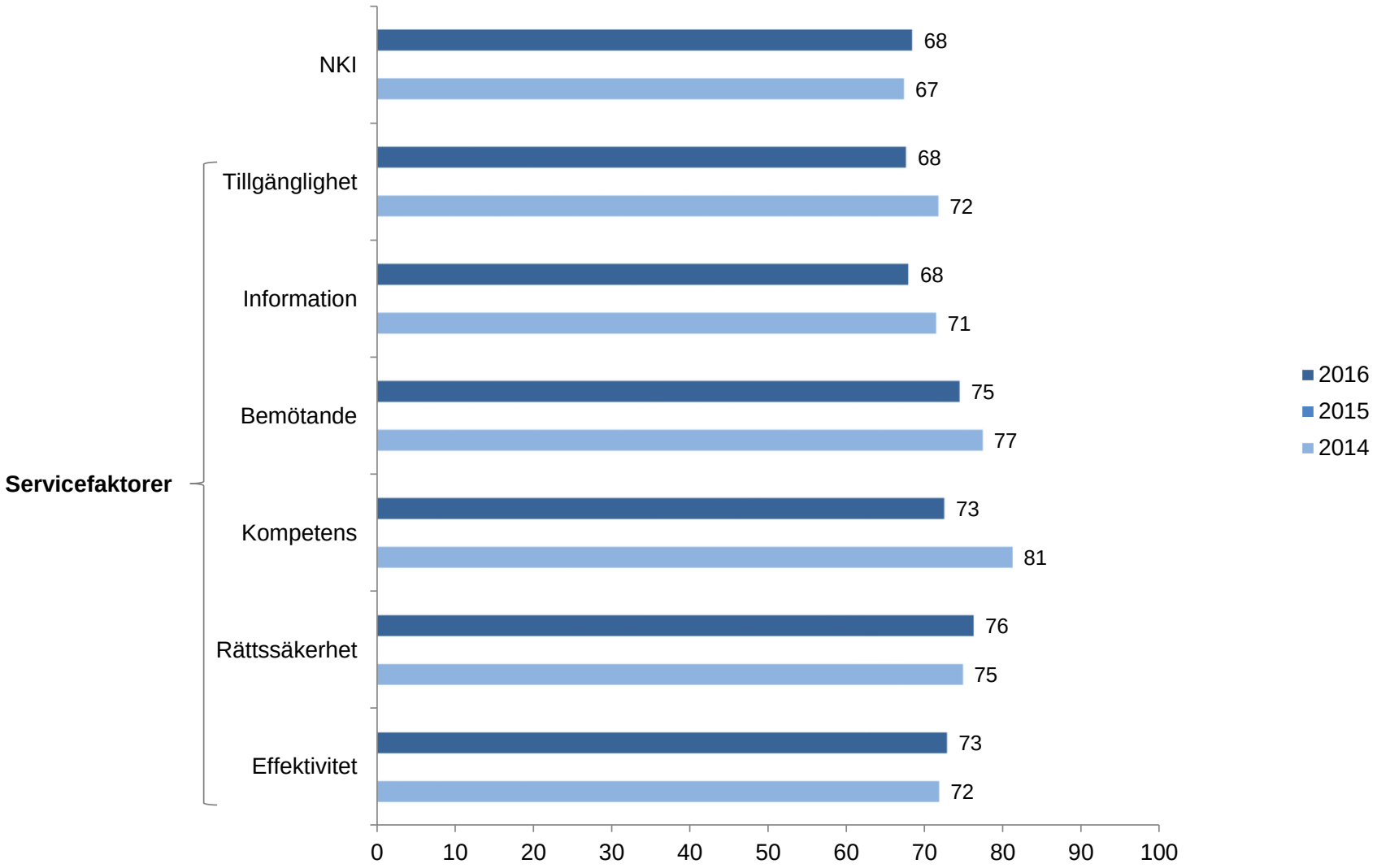
# Sammanfattning – Brandtillsyn

- Övergripande resultat
  - NKI brandtillsyn uppgår till 68 vilket är ett godkänt resultat. Resultatet visar också på en positiv trend för NKI över tid (2014: 67).
  - Högst omdöme ges rättssakerhet med index 76. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 68-76.

# Rekommendationer – Brandtillsyn

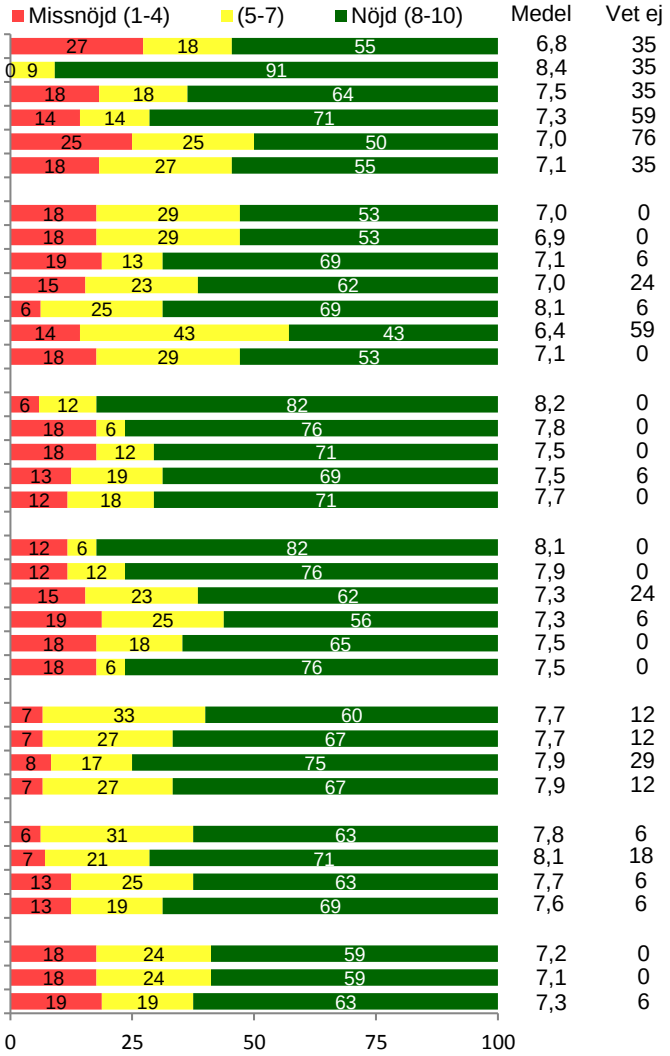
- Markörs rekommendationer bygger på dels resultatet för brandtillsyn och dels den för Borås Stad övergripande sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baserat på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **effektivitet**, dock har även **kompetens** en stor påverkan på NKI. Effektivitet ligger lågt inom brandtillsyn och det handlar då mer specifikt om **tiden för handläggningen** och **de övergripande rutinerna för handläggningen**.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor med låga omdömen och koppling till NKI. Detta handlar i brandtillsyns fall framför allt om **lyhördhet/sätt att kommunicera** samt **förmågan att förstå kundens problem**.

# Brandtillsyn - serviceområden



# Brandtillsyn - Samtliga frågors svarsfördelning

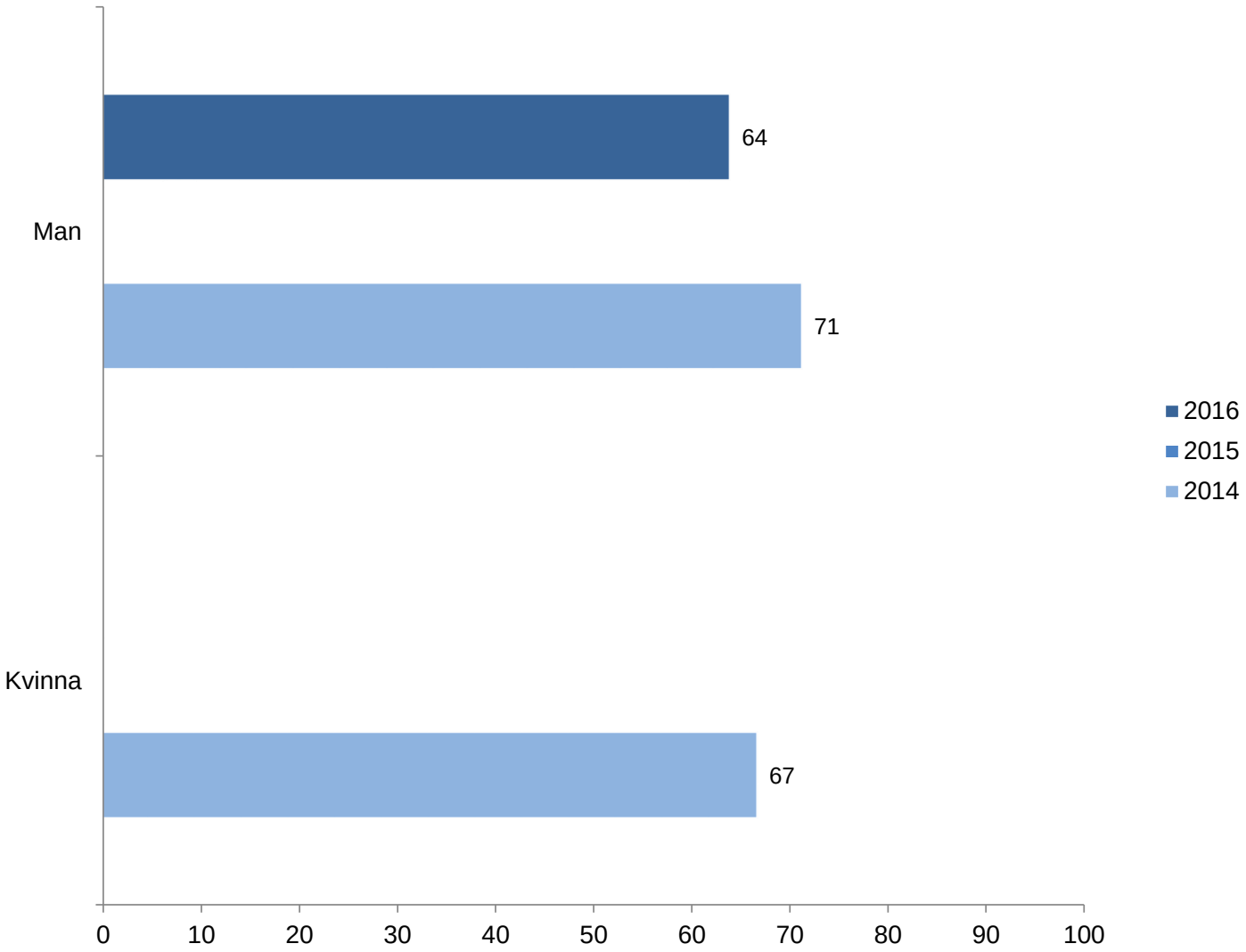
**Hur nöjd är du med...**



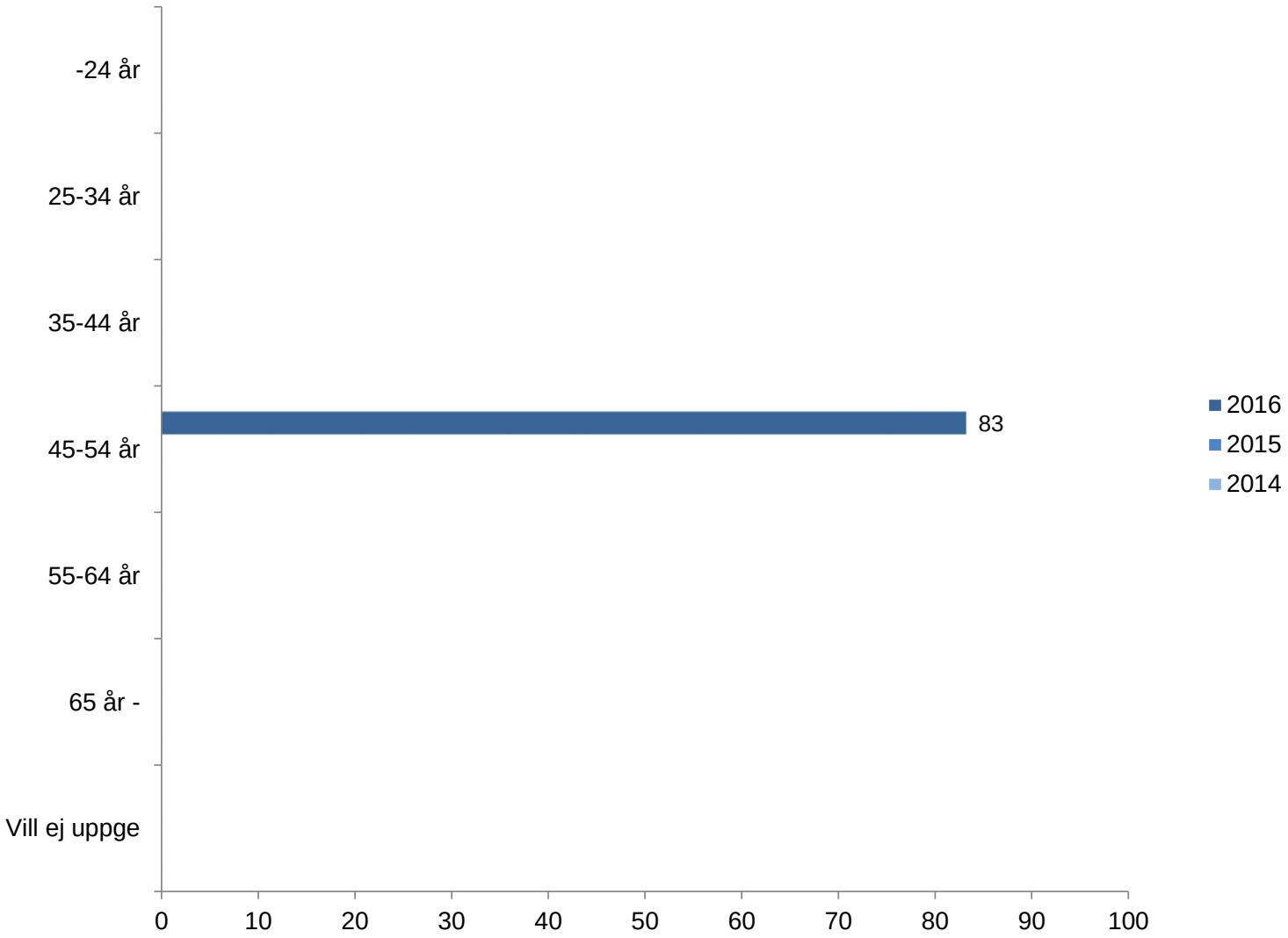

| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 27 | 18 | 55 | 6,8 | 35 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 0 | 9 | 91 | 8,4 | 35 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 18 | 18 | 64 | 7,5 | 35 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 14 | 14 | 71 | 7,3 | 59 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 25 | 25 | 50 | 7,0 | 76 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 18 | 27 | 55 | 7,1 | 35 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 18 | 29 | 53 | 7,0 | 0 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 18 | 29 | 53 | 6,9 | 0 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 19 | 13 | 69 | 7,1 | 6 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 15 | 23 | 62 | 7,0 | 24 |
| ... vår skriftliga information? | 6 | 25 | 69 | 8,1 | 6 |
| ... informationen på vår webbplats? | 14 | 43 | 43 | 6,4 | 59 |
| ... totalt sett med informationen? | 18 | 29 | 53 | 7,1 | 0 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 6 | 12 | 82 | 8,2 | 0 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 18 | 6 | 76 | 7,8 | 0 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 18 | 12 | 71 | 7,5 | 0 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 13 | 19 | 69 | 7,5 | 6 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 12 | 18 | 71 | 7,7 | 0 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 12 | 6 | 82 | 8,1 | 0 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 12 | 12 | 76 | 7,9 | 0 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 15 | 23 | 62 | 7,3 | 24 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 19 | 25 | 56 | 7,3 | 6 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 18 | 18 | 65 | 7,5 | 0 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 18 | 6 | 76 | 7,5 | 0 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 7 | 33 | 60 | 7,7 | 12 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 7 | 27 | 67 | 7,7 | 12 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 8 | 17 | 75 | 7,9 | 29 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 7 | 27 | 67 | 7,9 | 12 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 6 | 31 | 63 | 7,8 | 6 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 7 | 21 | 71 | 8,1 | 18 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 13 | 25 | 63 | 7,7 | 6 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 13 | 19 | 69 | 7,6 | 6 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 18 | 24 | 59 | 7,2 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 18 | 24 | 59 | 7,1 | 0 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 19 | 19 | 63 | 7,3 | 6 |

# Resultat – Brandtillsyn - NKI bakgrundsfakta

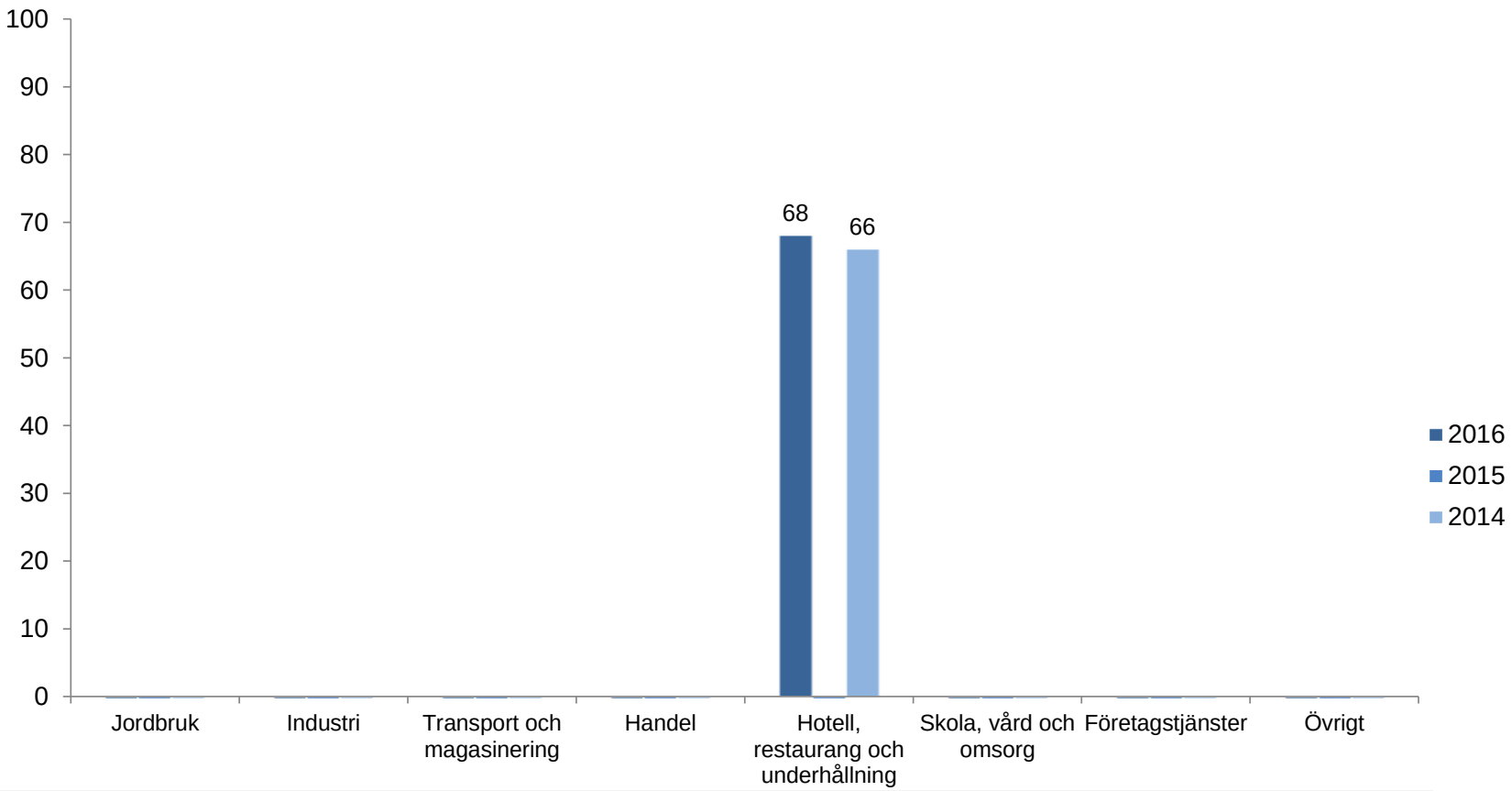
# Brandtillsyn - NKI - Kön



# Brandtillsyn - NKI - Ålder

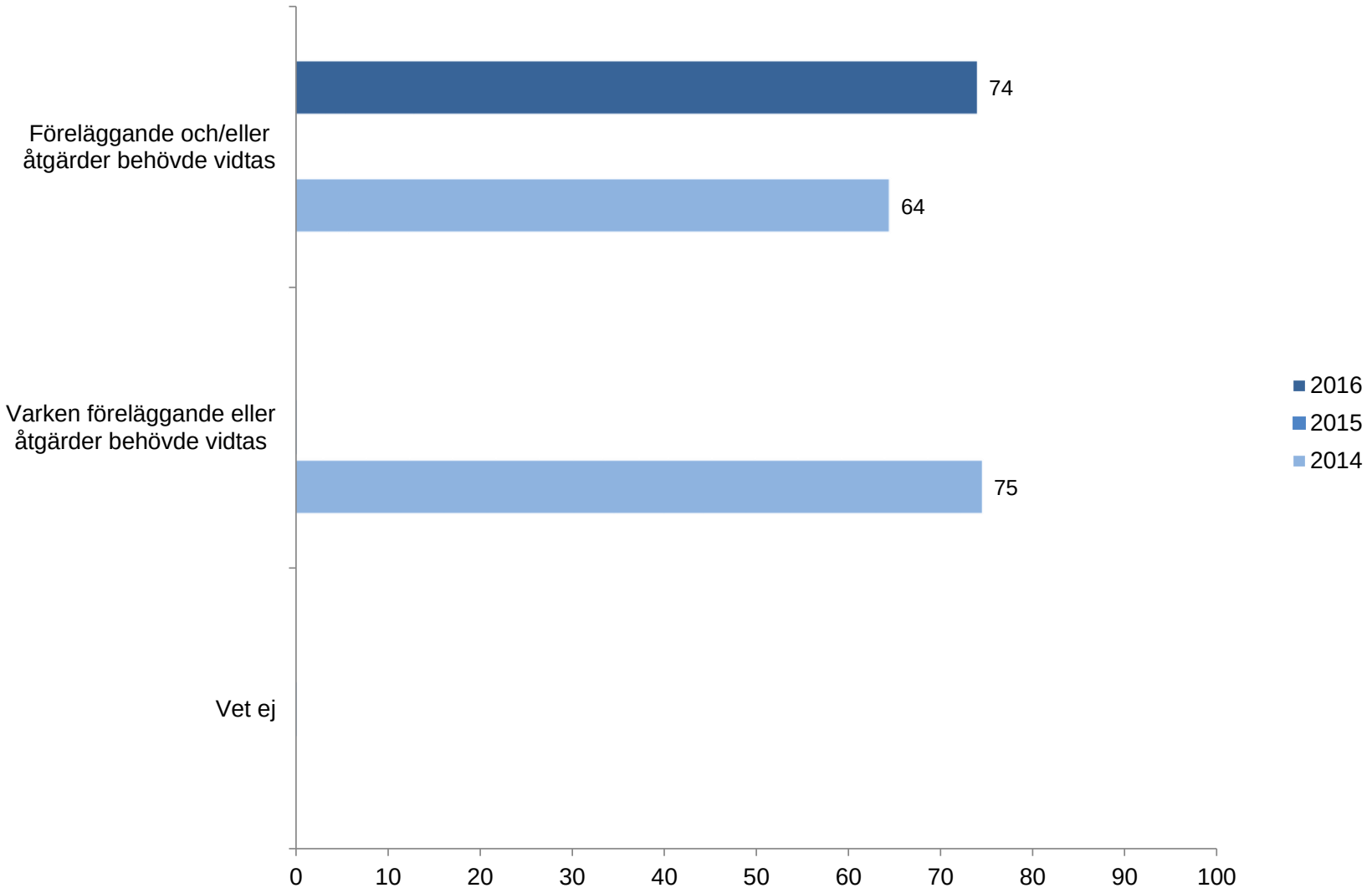


# Brandtillsyn - NKI - Branschtillhörighet

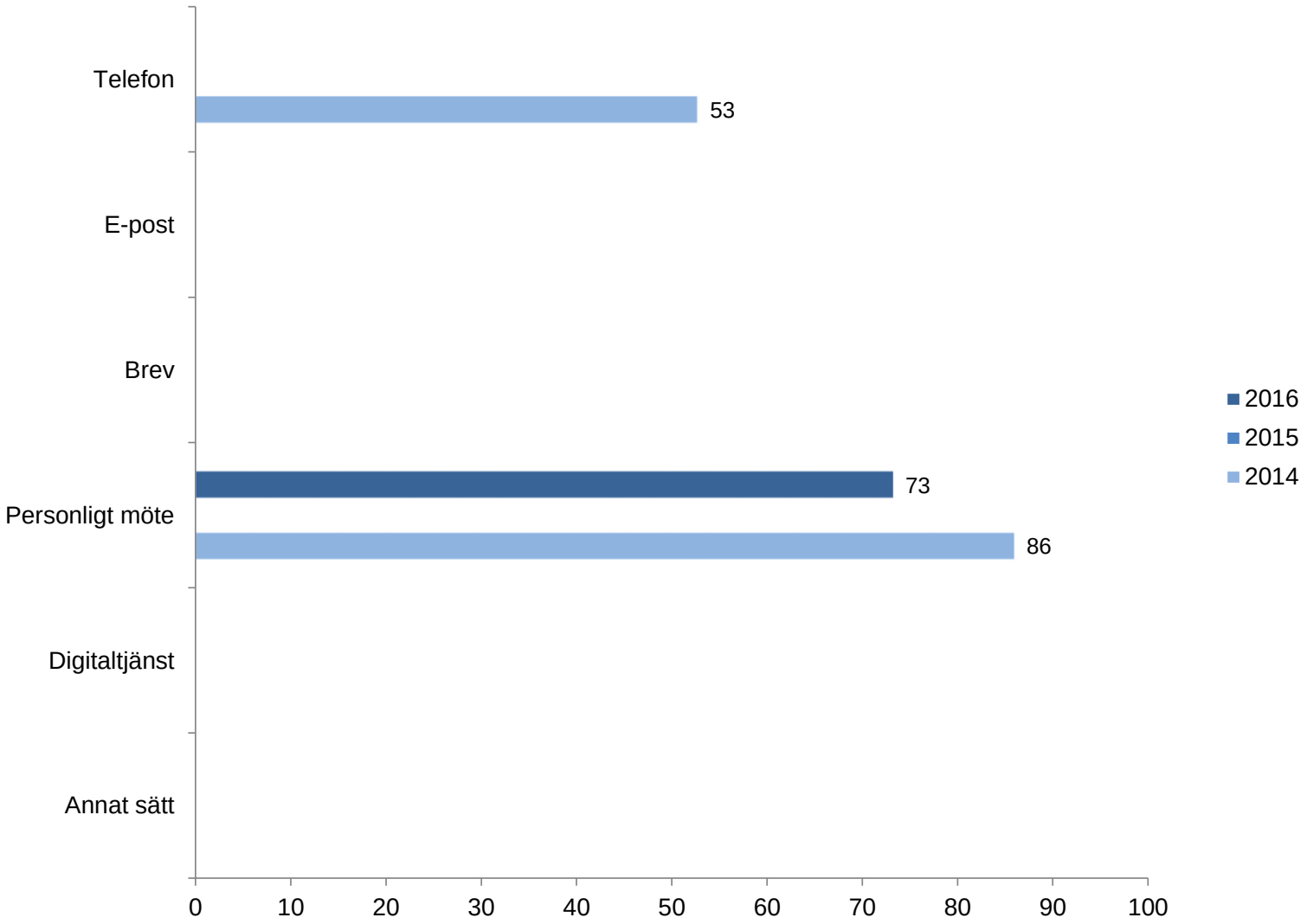



| Fördelning branschtillhörighet | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 0% | 18% | 6% | 6% | 47% | 0% | 0% | 24% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 0% | 9% | 0% | 6% | 63% | 13% | 0% | 9% |

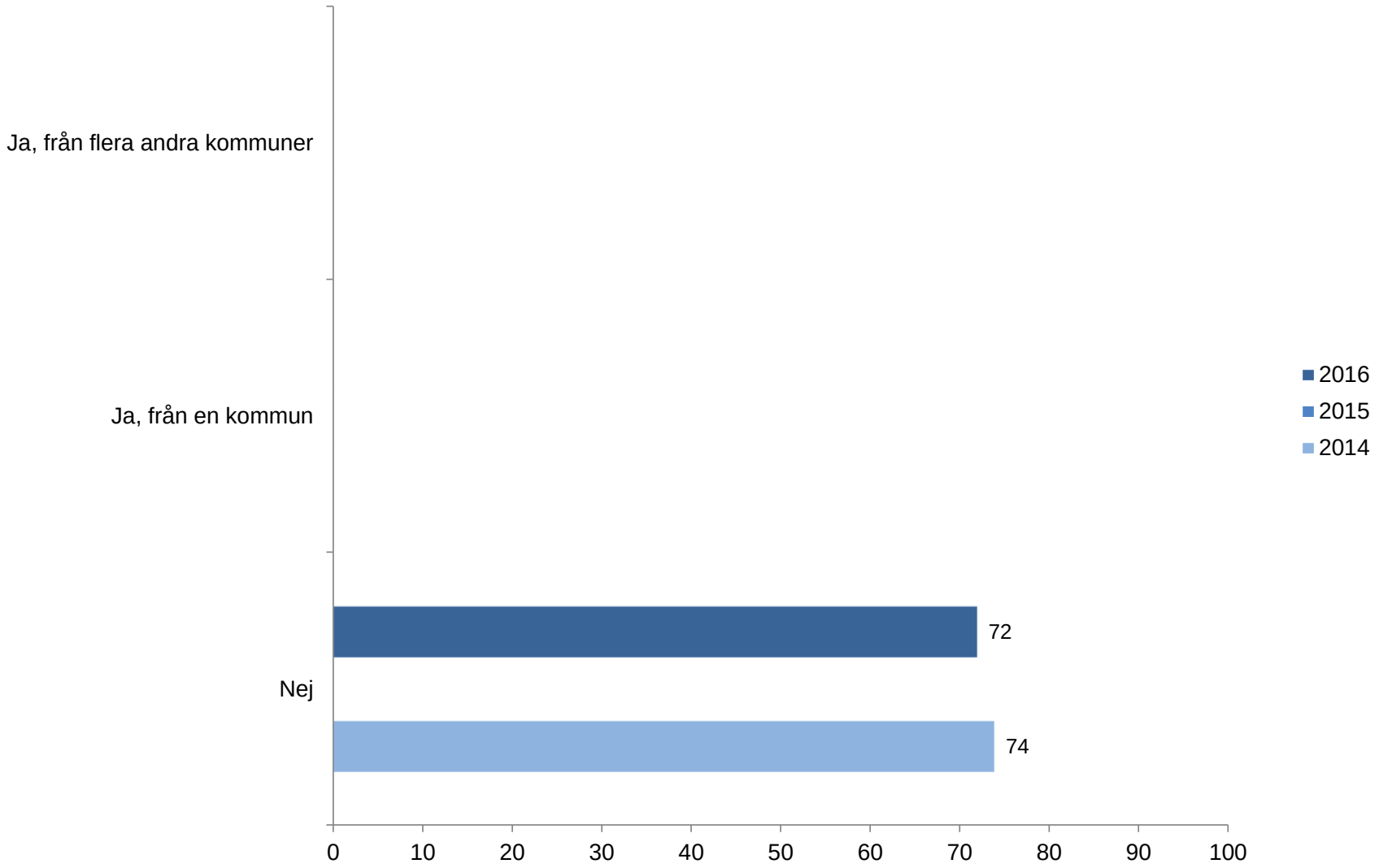
# Brandtillsyn - NKI - Ärendeutfall gällande tillsyn



# Brandtillsyn - NKI - Huvudsakligt kommunikationssätt

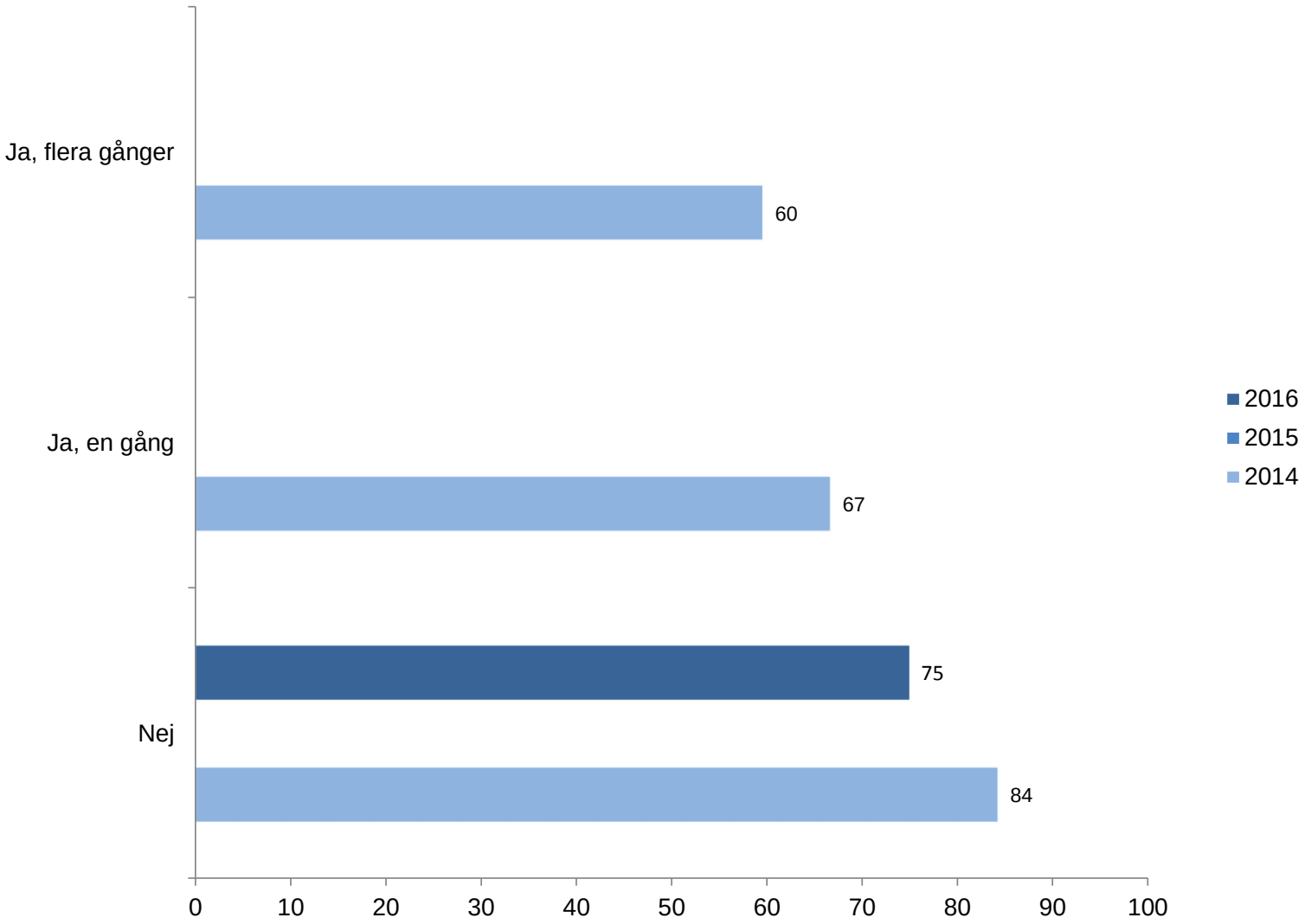


# Brandtillsyn - NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun



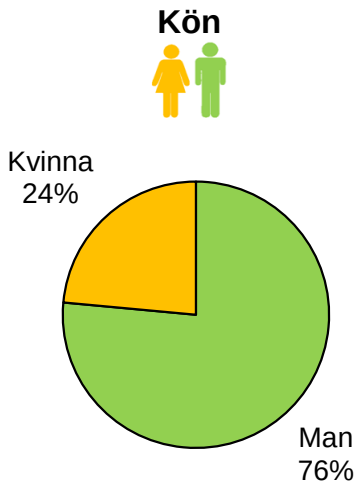

Borås Stad 2016

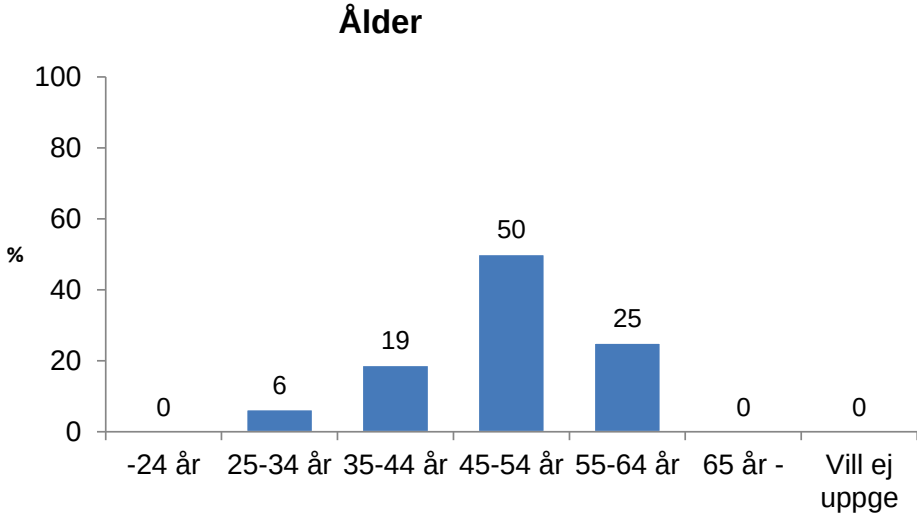
# Brandtillsyn - NKI - Tidigare kontakt i samma typ av ärende

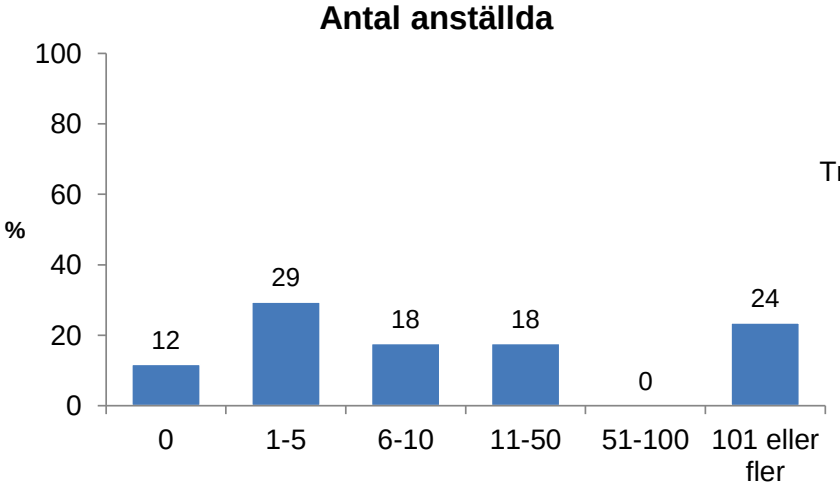


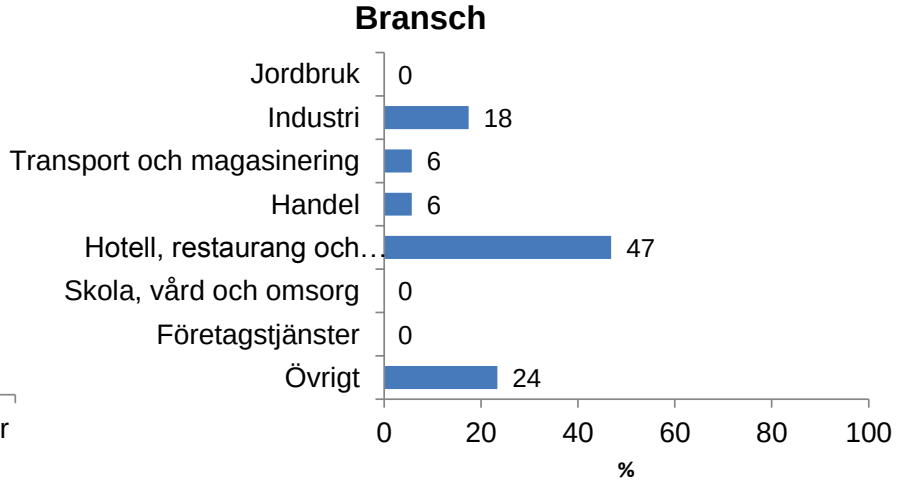
# Resultat – Brandtillsyn - Bakgrundsfakta

# Brandtillsyn - Bakgrundsfakta

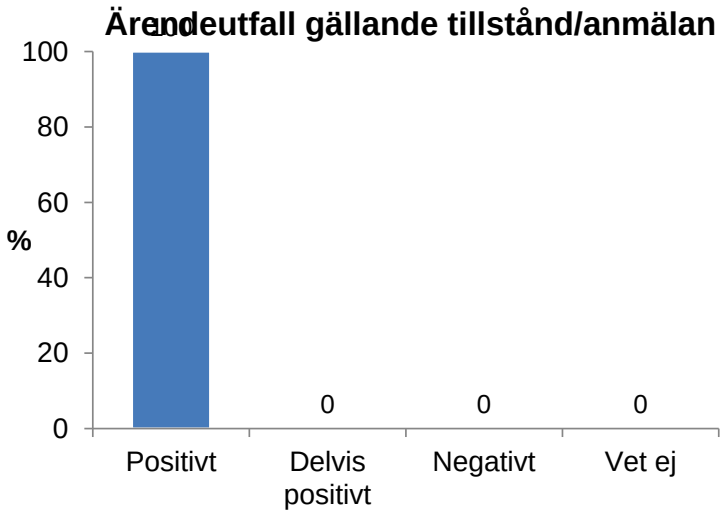


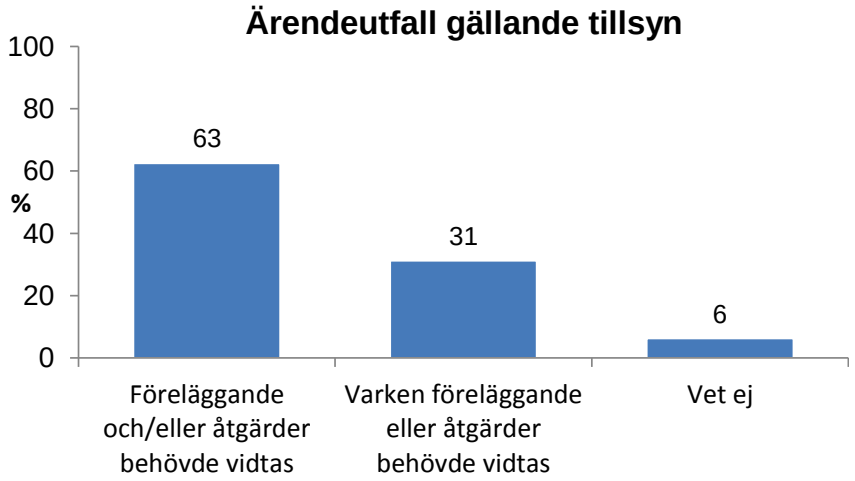



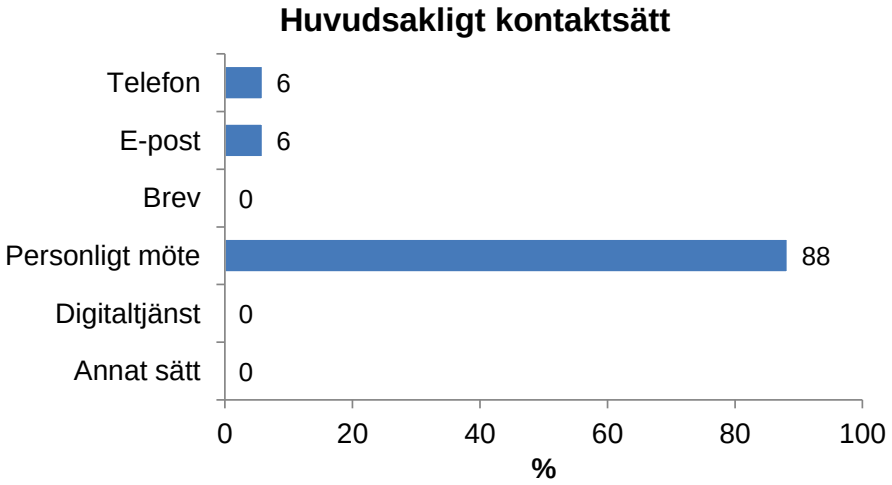



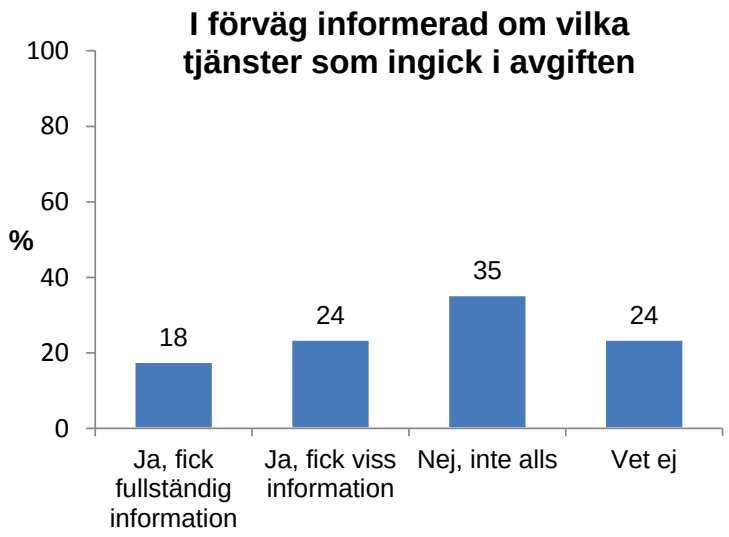
# Brandtillsyn - Bakgrundsfakta

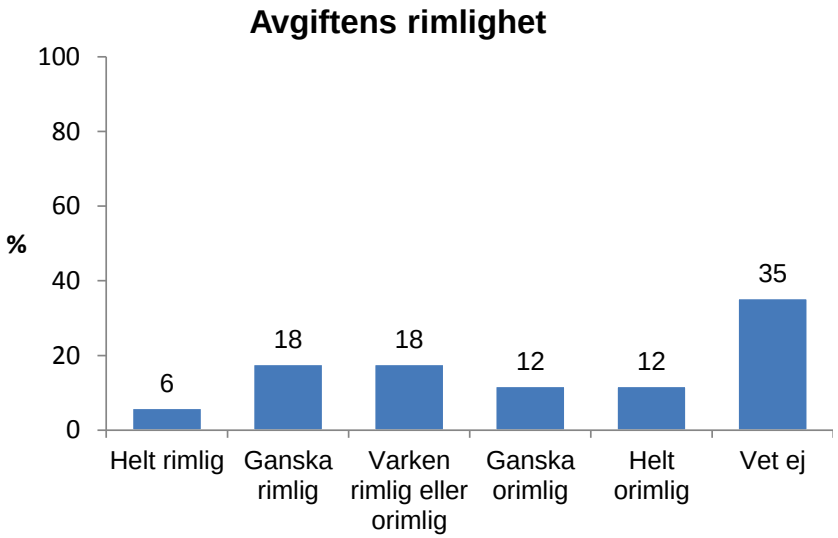


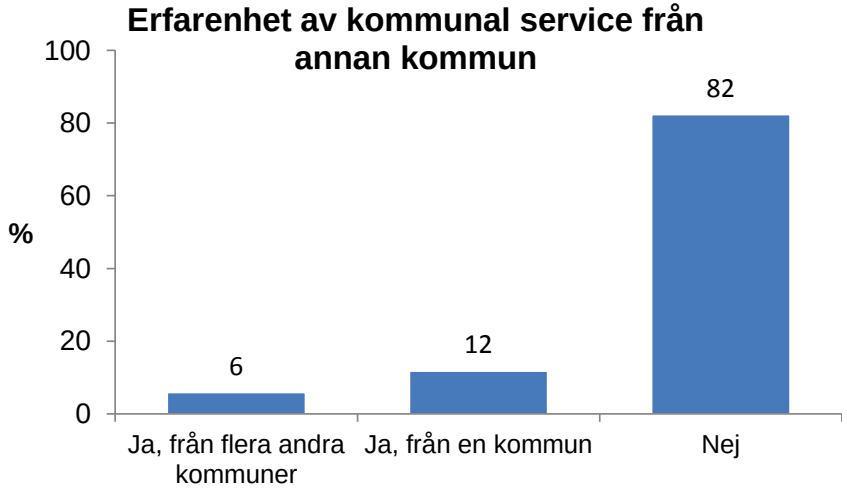



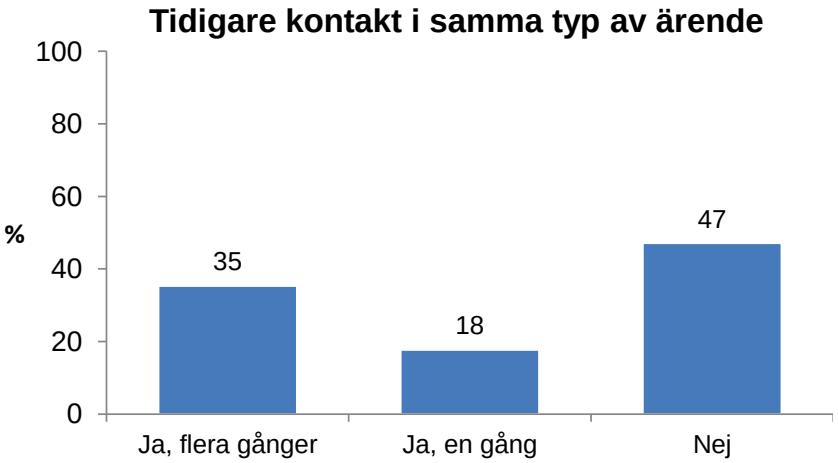



# Brandtillsyn - Bakgrundsfakta



# Resultat – Bygglov

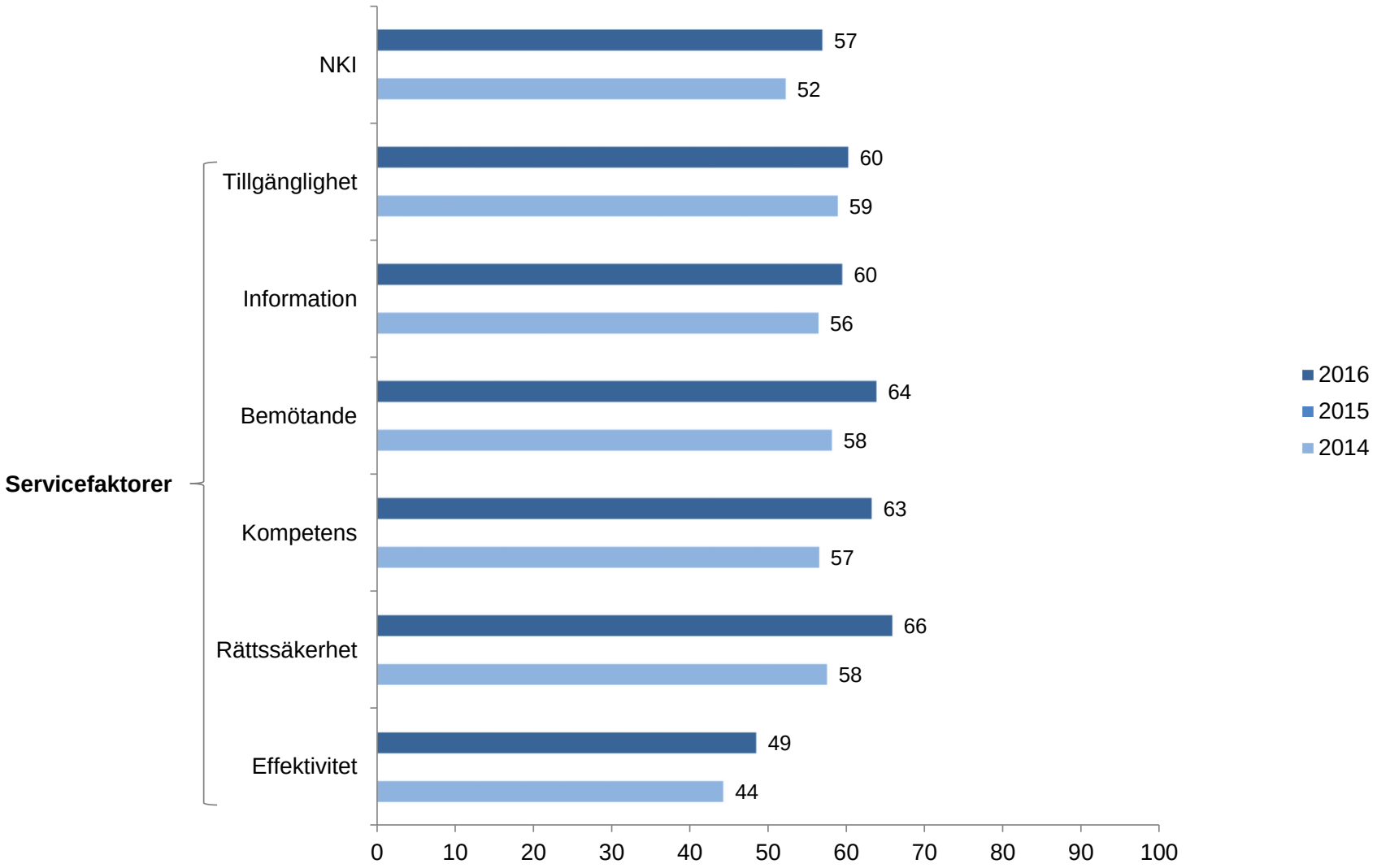
# Sammanfattning – Bygglov

- Övergripande resultat
  - NKI bygglov uppgår till 57 vilket inte är ett godkänt resultat. Resultatet visar dock på en positiv trend för NKI över tid (2014: 52).
  - Högst omdöme ges rättssakerhet med index 66. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 49-66.

# Rekommendationer – Bygglov

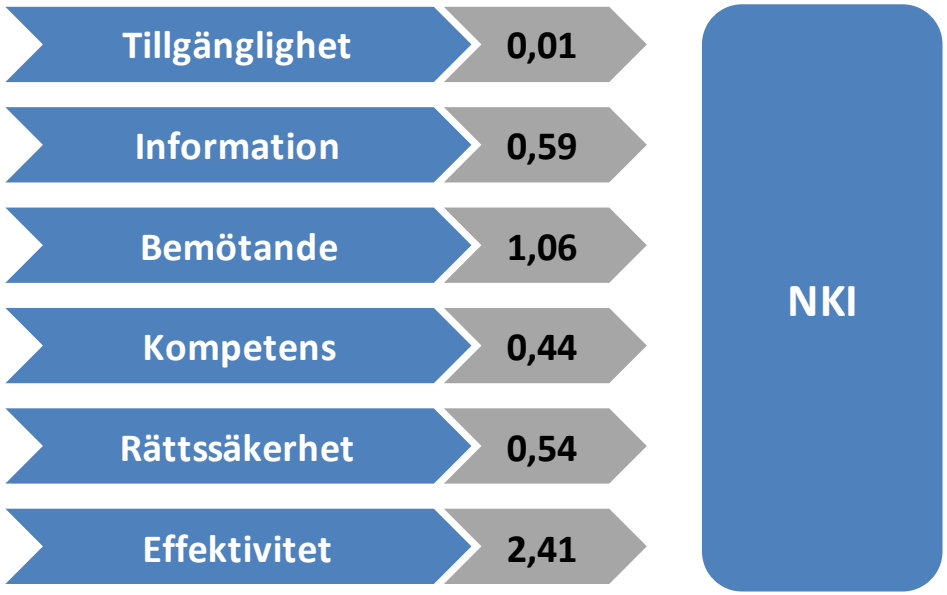
- Markörs rekommendationer bygger på dels resultatet för bygglov och dels den för Borås Stad övergripande sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baseras på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **effektivitet**, dock har även **bemötande** en stor påverkan på NKI. Även **information** har relativt hög påverkan på NKI samtidigt som betyget är relativt lågt. Effektivitet ligger mycket lågt inom bygglov och det handlar då mer specifikt om **tiden för handläggningen**, **hålla överenskomna tidsramar** och **de övergripande rutinerna för handläggningen**.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor med mycket låga omdömen och koppling till NKI. Detta handlar i bygglovs fall framför allt om **engagemang/lyhördhet, möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter**, **hur det informerats om gällande lagstiftning** samt **information på webbplatsen.**

# Bygglov - serviceområden



# Bygglov - Effektmått och förklaringsgrad

Förklaringsgrad ($R^2$): 0,88

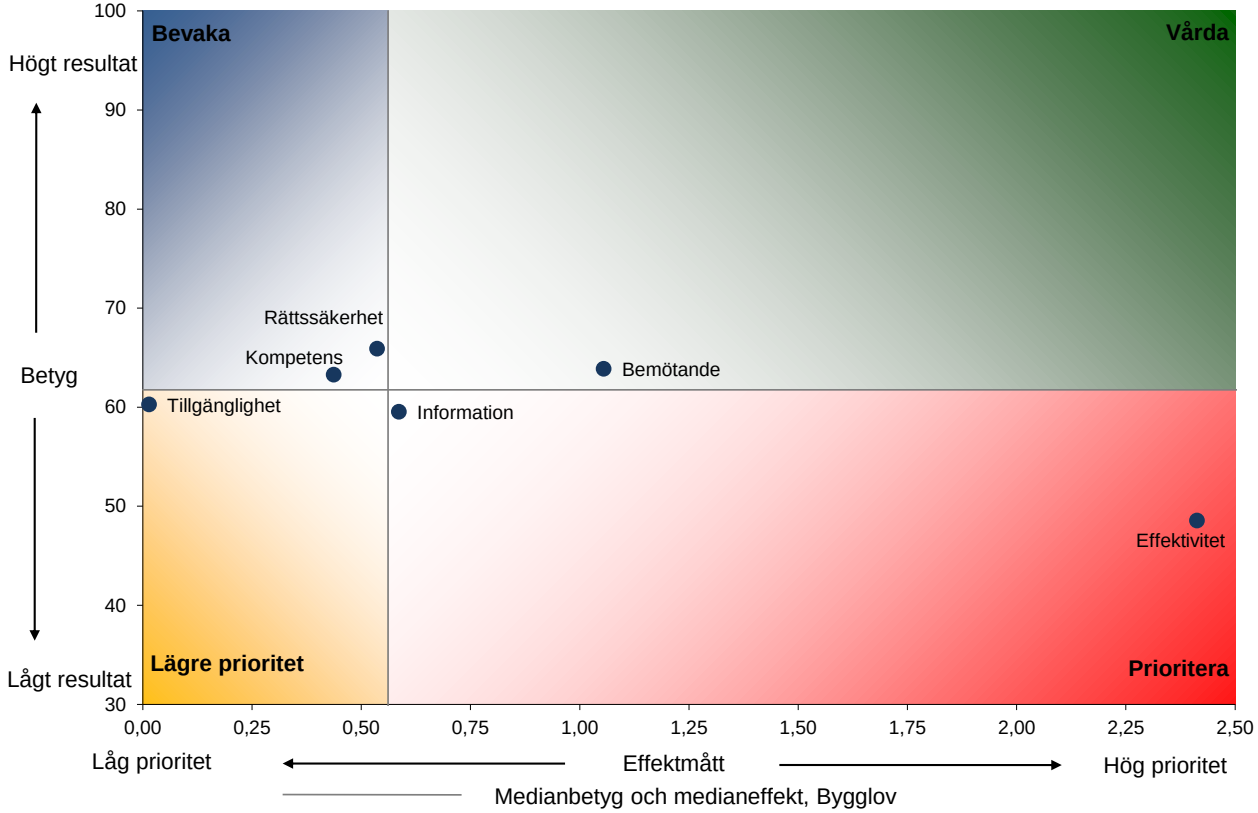



Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 företagare svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se bilaga ett för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när företagarnas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för företagarnas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts väldigt stor betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att företagarna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Borås Stad är 0,88, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter 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.

# Bygglov - 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”.

**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Bygglov - Prioritering inom serviceområde

| Fråga | Betyg | Effekt |
|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 6,6 | 1,5 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 7,5 | 0,9 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 7,3 | 0,0 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 5,5 | 1,5 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 6,4 | 1,4 |
| **Information** | | |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 6,4 | 0,9 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 6,3 | 0,5 |
| ... vår skriftliga information? | 6,7 | 0,2 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 5,9 | 0,0 |
| ... informationen på vår webbplats? | 6,0 | 1,5 |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 6,2 | 1,4 |
| **Bemötande** | | |
| ... vår attityd mot dig? | 7,4 | 1,1 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 6,4 | 1,0 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 6,4 | 0,8 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 6,3 | 1,7 |
| **Kompetens** | | |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 7,1 | 4,5 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 6,2 | 1,7 |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 7,0 | 0,0 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 6,2 | 0,3 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 6,0 | 0,7 |
| **Rättssäkerhet** | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 6,7 | 1,4 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 6,7 | 1,1 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 6,5 | 2,1 |
| **Effektivitet** | | |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 5,5 | 1,8 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 5,4 | 1,4 |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 4,9 | 1,8 |

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för kundupplevelsen. Kategorierna gäller även här

**Vårda** – frågor 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** – frågor 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** – frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin ”Prioritera”.

**Bevaka** – frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Bygglov - Samtliga frågors svarsfördelning

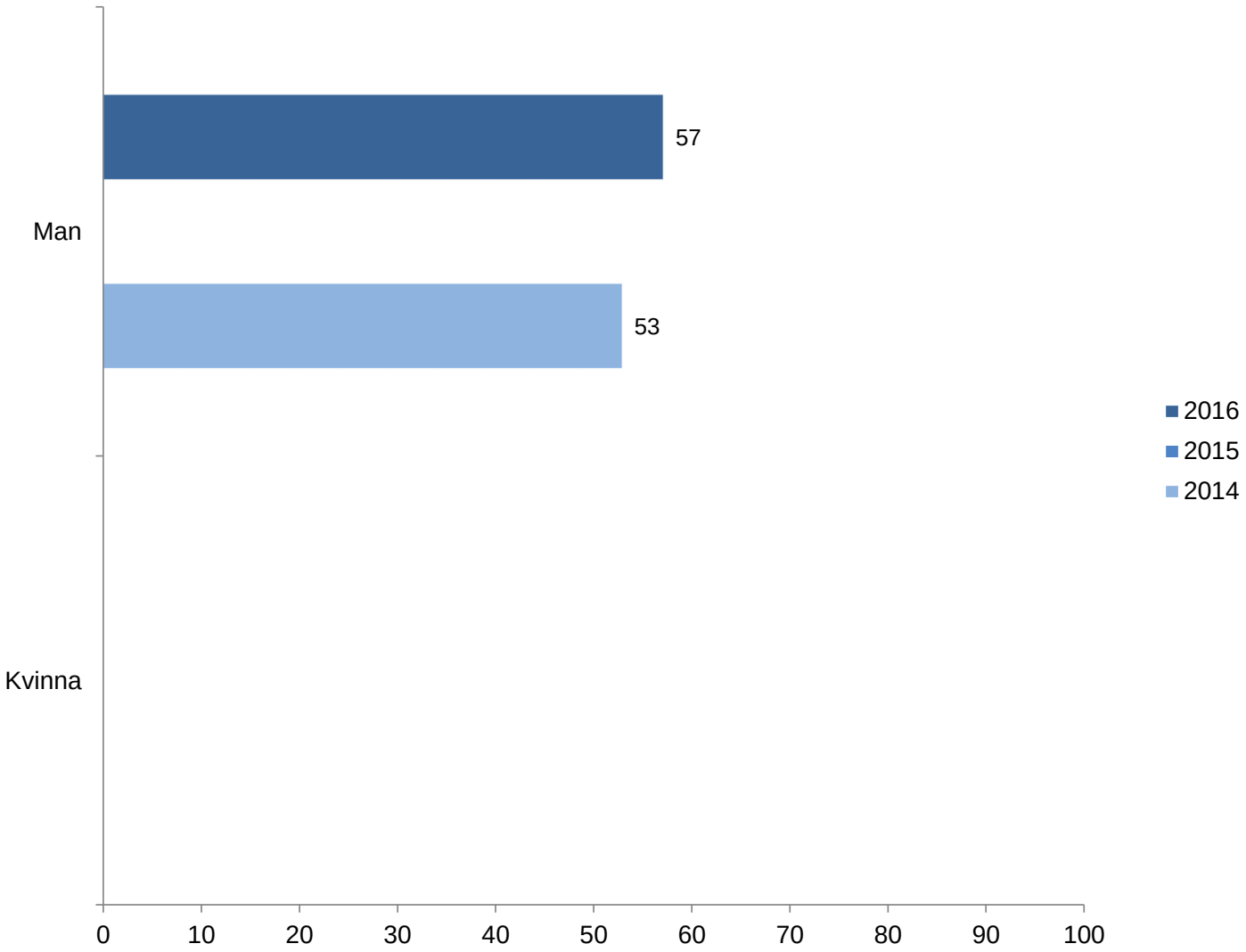
**Hur nöjd är du med...**

| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 40 | 34 | 27 | 5,5 | 11 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 22 | 31 | 47 | 6,6 | 9 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 21 | 43 | 36 | 6,4 | 26 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 10 | 32 | 59 | 7,5 | 15 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 12 | 27 | 61 | 7,3 | 39 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 23 | 37 | 40 | 6,4 | 5 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 22 | 48 | 29 | 6,2 | 23 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 24 | 48 | 28 | 5,9 | 19 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 21 | 43 | 36 | 6,4 | 18 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 23 | 43 | 35 | 6,3 | 32 |
| ... vår skriftliga information? | 13 | 49 | 38 | 6,7 | 16 |
| ... informationen på vår webbplats? | 26 | 46 | 28 | 6,0 | 31 |
| ... totalt sett med informationen? | 15 | 56 | 29 | 6,4 | 8 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 11 | 31 | 59 | 7,4 | 5 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 24 | 33 | 43 | 6,4 | 4 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 24 | 36 | 41 | 6,4 | 4 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 23 | 36 | 41 | 6,3 | 11 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 19 | 35 | 47 | 6,7 | 3 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 14 | 32 | 54 | 7,0 | 28 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 11 | 34 | 55 | 7,1 | 20 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 26 | 42 | 32 | 6,0 | 24 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 24 | 38 | 37 | 6,2 | 15 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 23 | 42 | 35 | 6,2 | 17 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 16 | 43 | 41 | 6,7 | 11 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 13 | 43 | 44 | 6,7 | 25 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 17 | 34 | 48 | 6,7 | 15 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 18 | 40 | 41 | 6,5 | 25 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 10 | 44 | 45 | 6,9 | 22 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 52 | 21 | 27 | 4,9 | 0 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 43 | 23 | 34 | 5,4 | 7 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 38 | 32 | 29 | 5,5 | 10 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 45 | 27 | 27 | 5,4 | 4 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 25 | 42 | 33 | 6,1 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 24 | 38 | 38 | 6,5 | 2 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 30 | 42 | 28 | 5,8 | 0 |

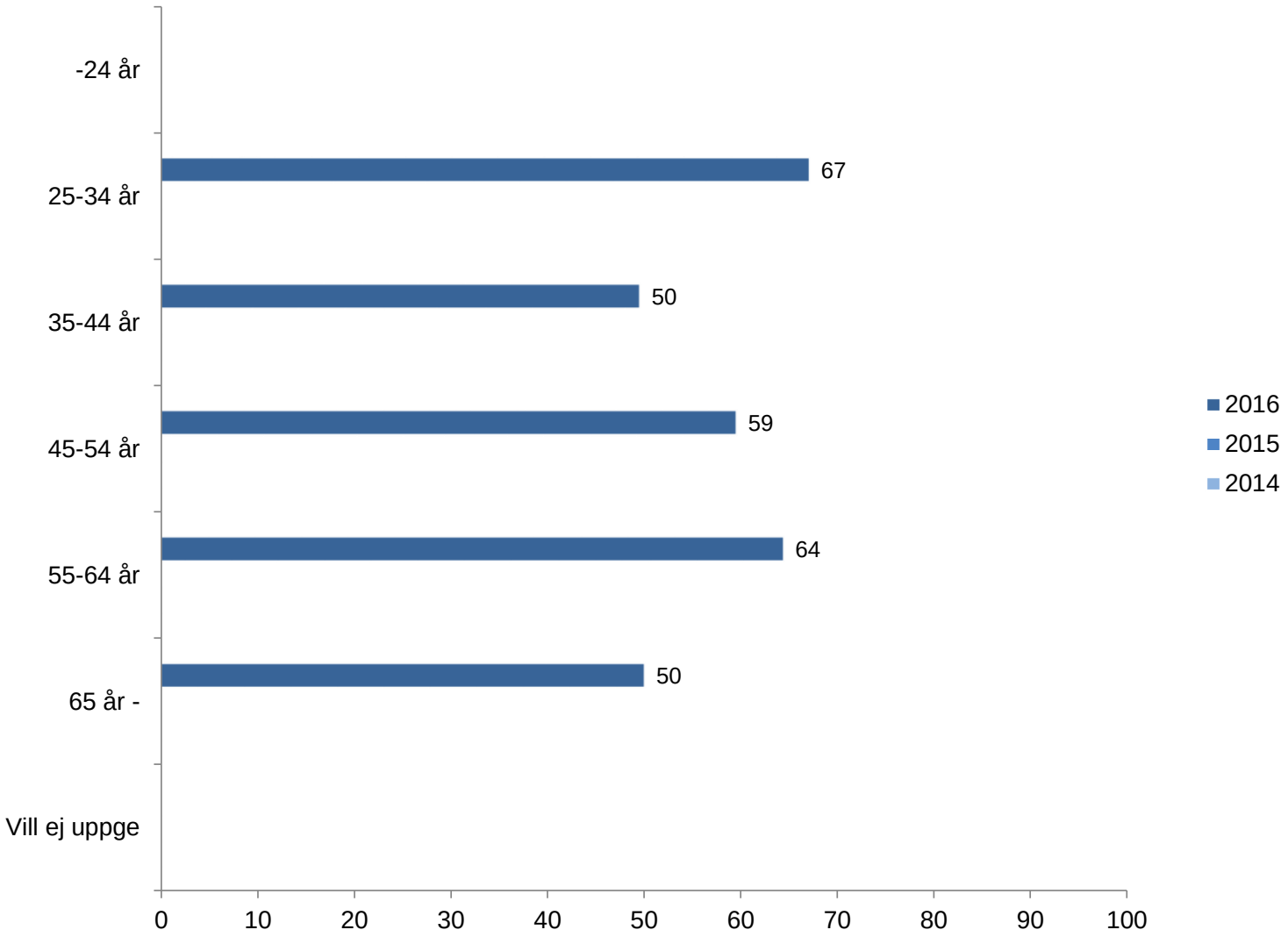
0 25 50 75 100

# Resultat – bygglov - NKI bakgrundsfakta

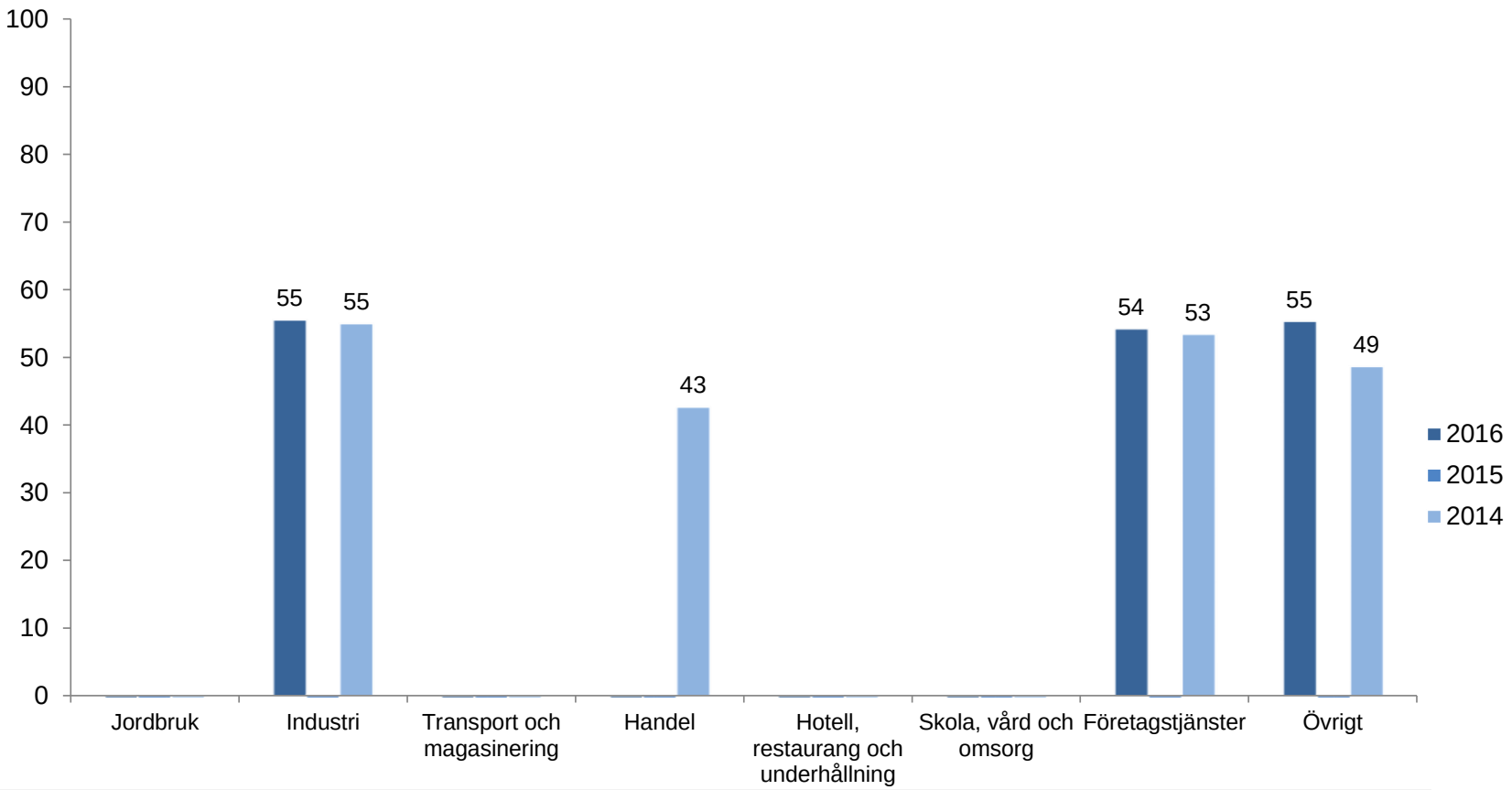
# Bygglov - NKI - Kön



# Bygglov - NKI - Ålder

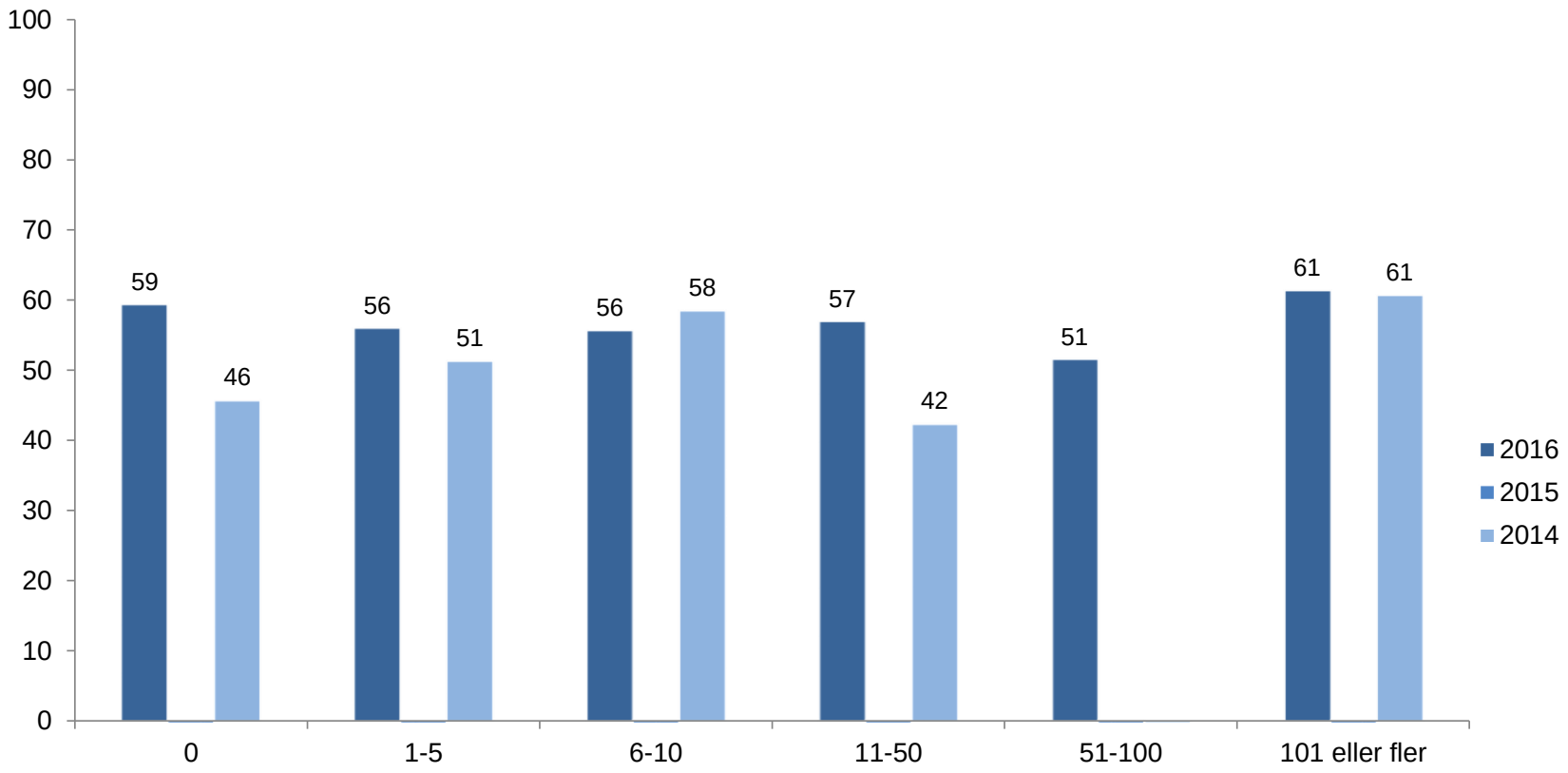


# Bygglov - NKI - Branschtillhörighet



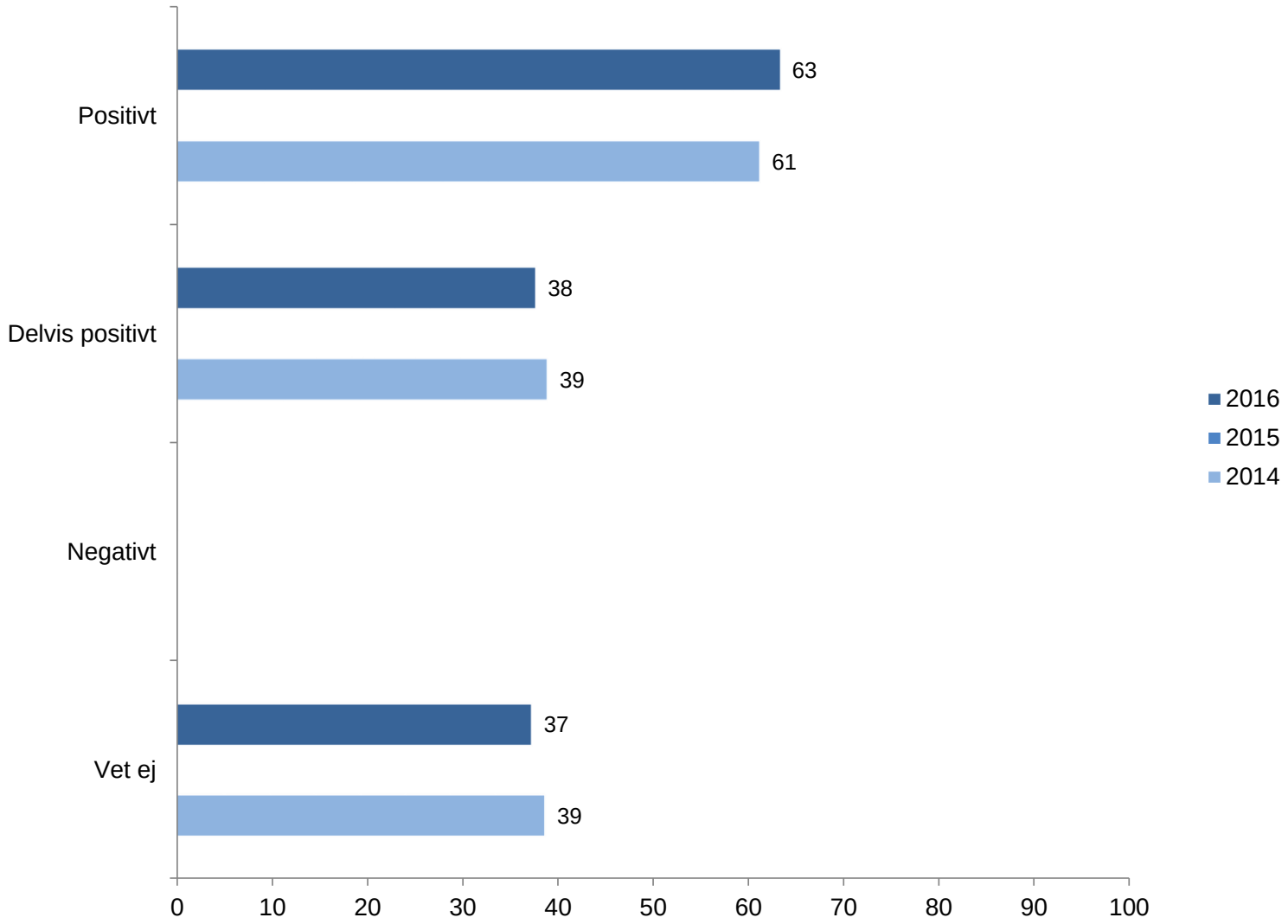

| Fördelning branschtillhörighet | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 1% | 33% | 5% | 6% | 2% | 2% | 7% | 45% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 0% | 28% | 3% | 9% | 6% | 1% | 12% | 41% |

# Bygglov - NKI - Antal anställda

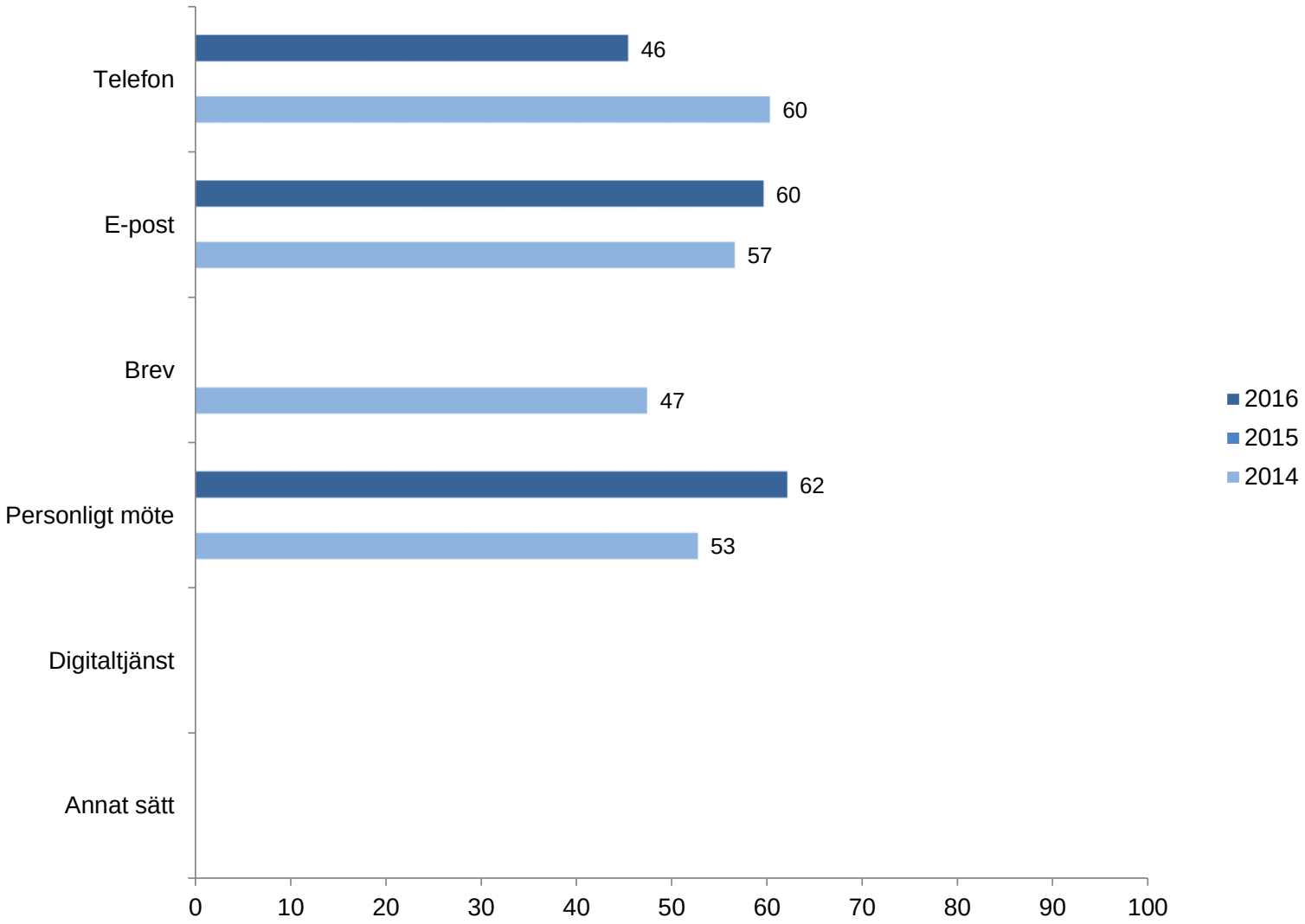



| Fördelning antal anställda | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 7% | 23% | 7% | 18% | 17% | 27% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 10% | 34% | 10% | 22% | 6% | 18% |

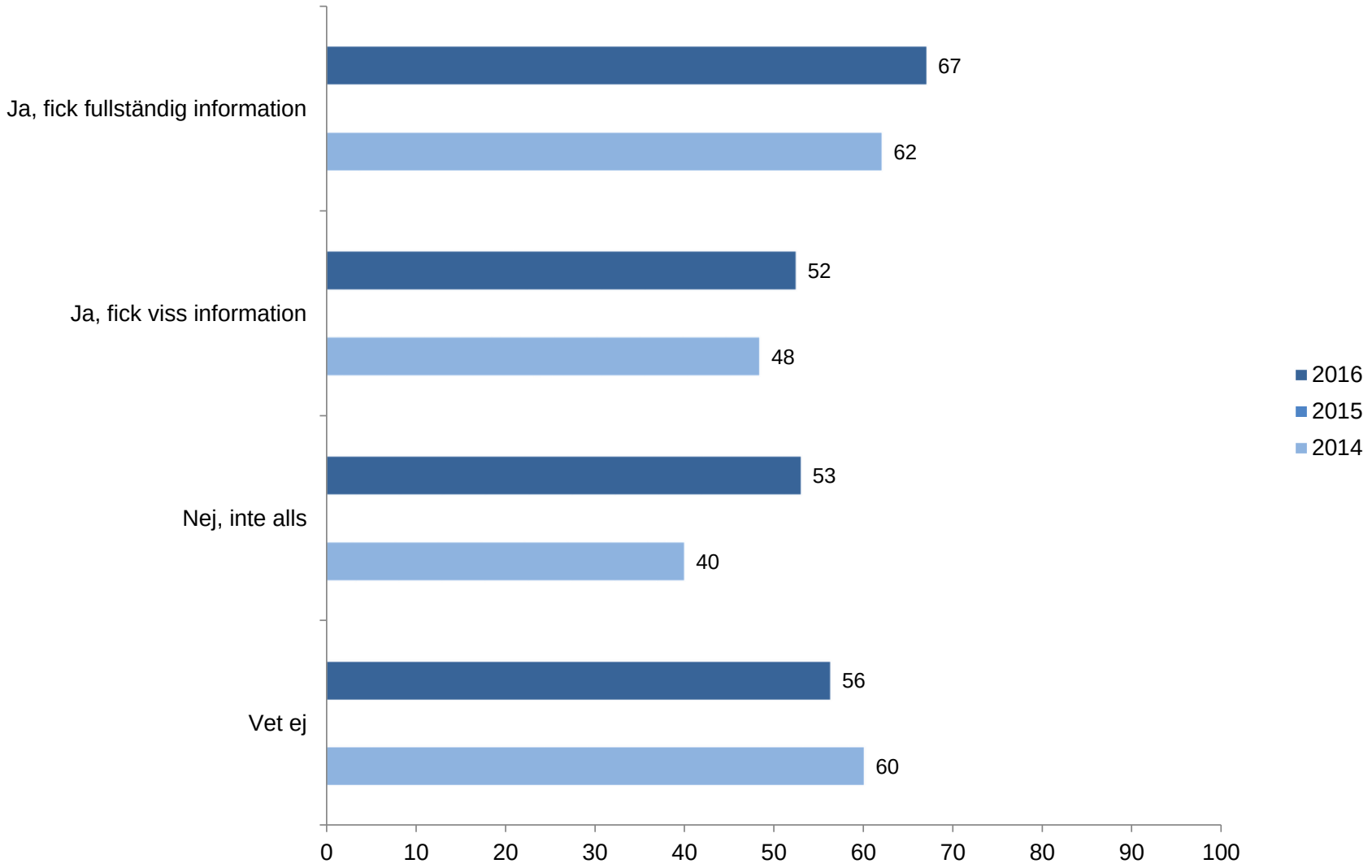
# Bygglov - NKI - Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan



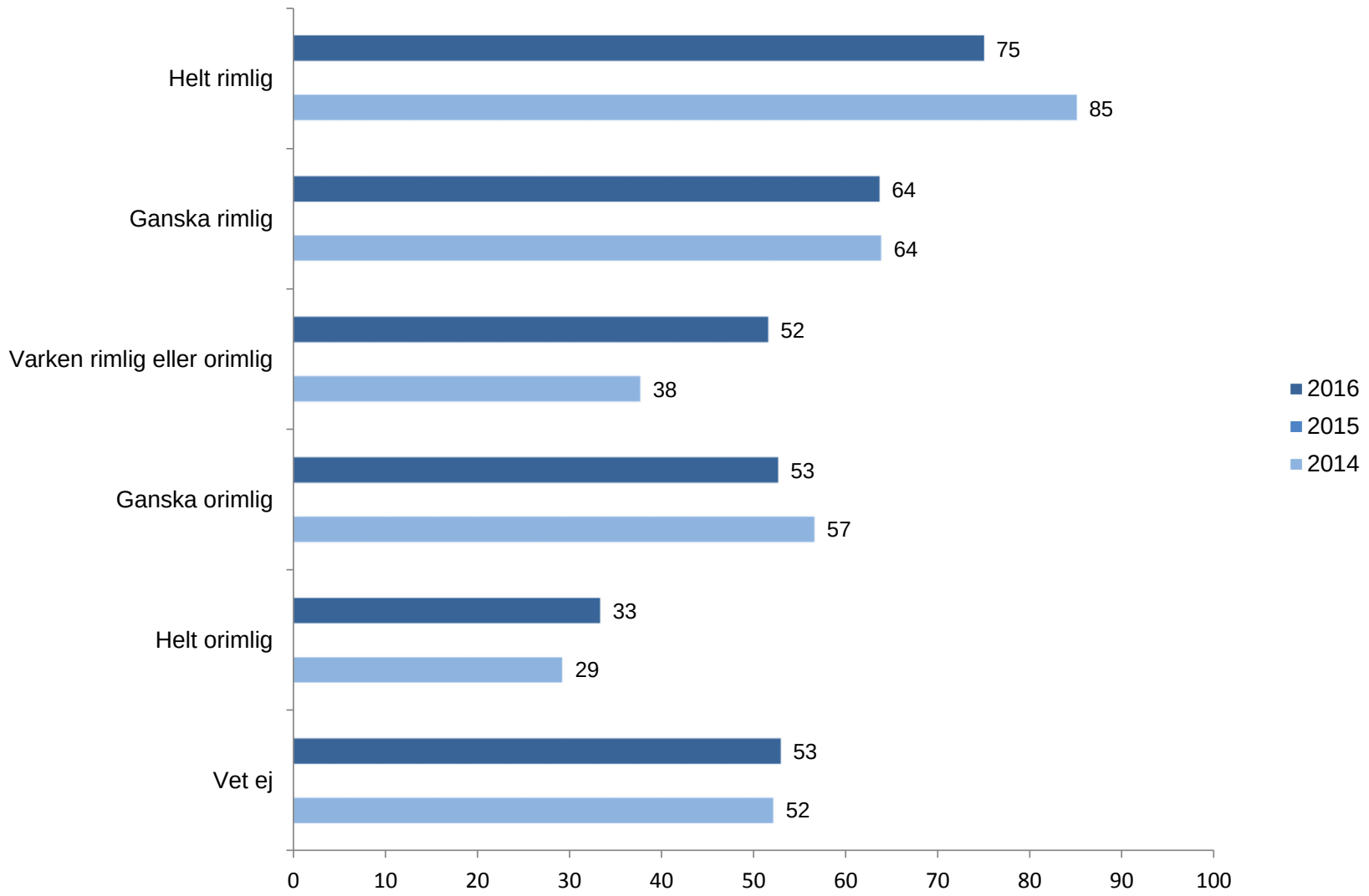
# Bygglov - NKI - Huvudsakligt kommunikationssätt



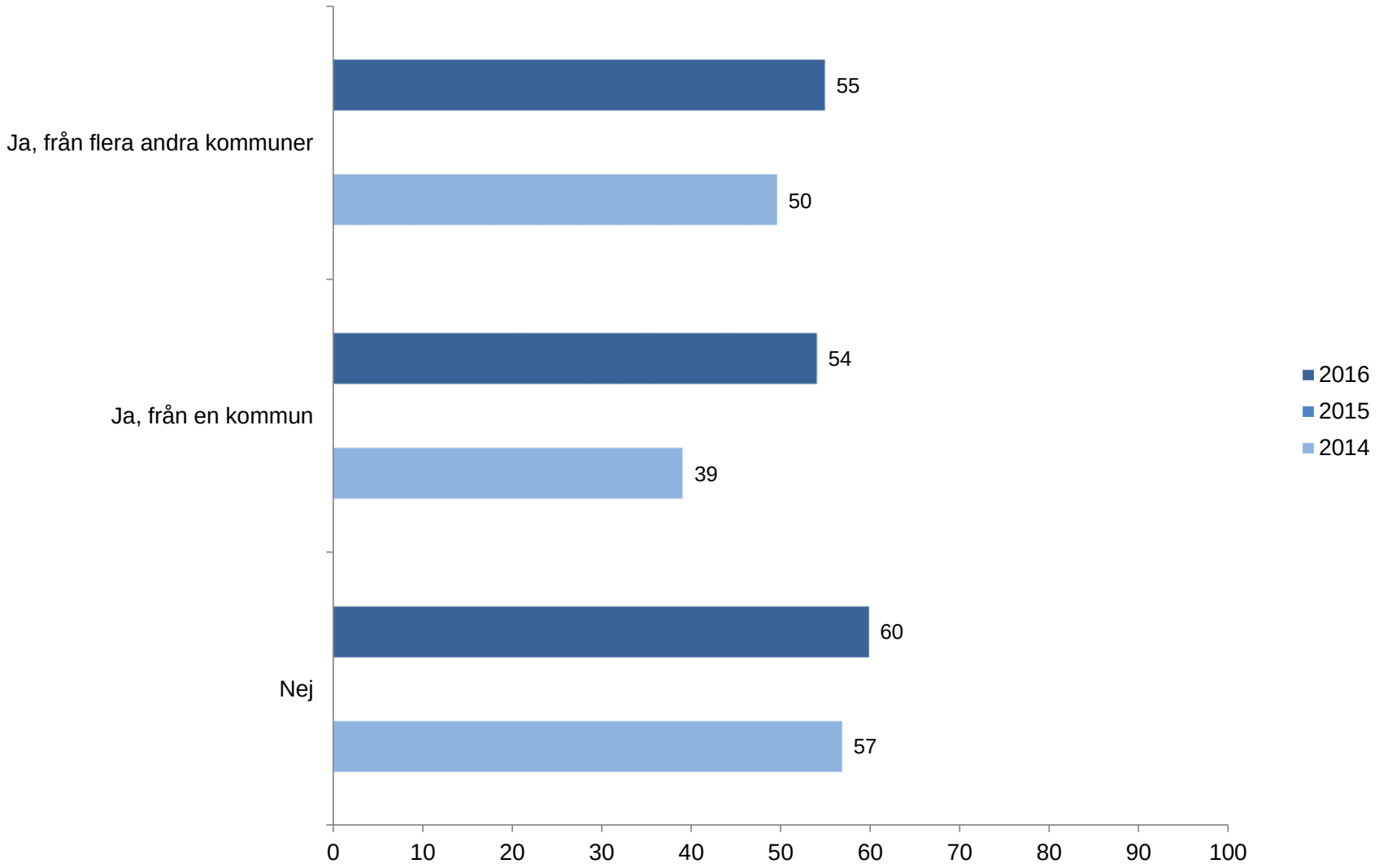
# Bygglov - NKI - I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften



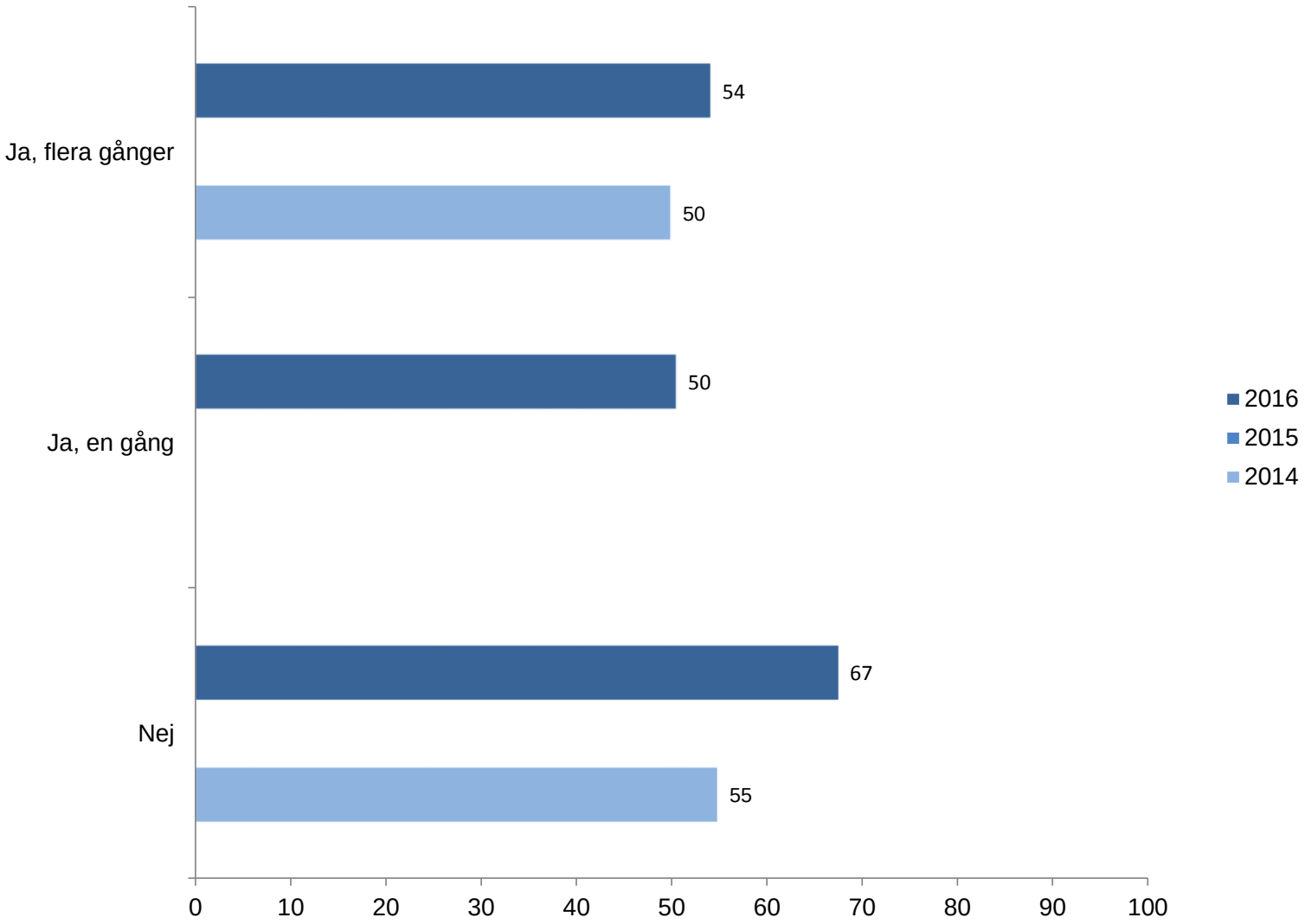
# Bygglov - NKI - Avgiftens rimlighet



# Bygglov - NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

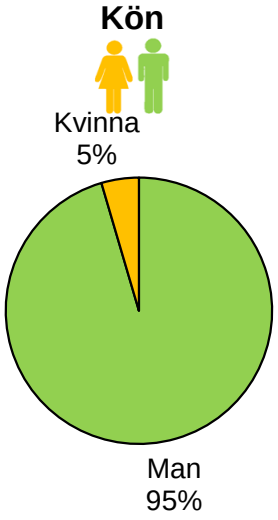


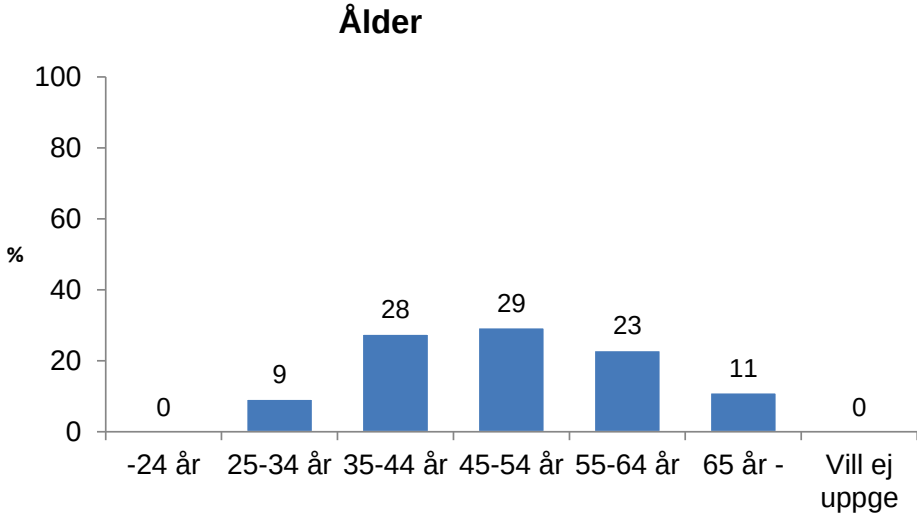
# Bygglov - NKI - Tidigare kontakt i samma typ av ärende

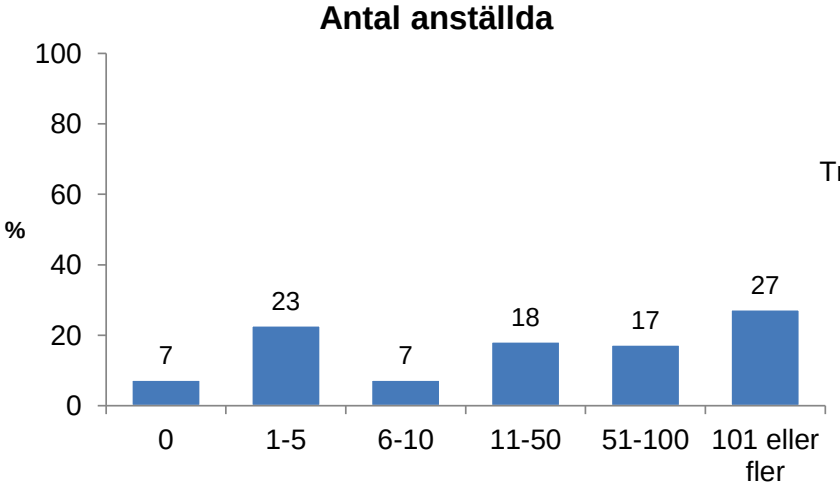


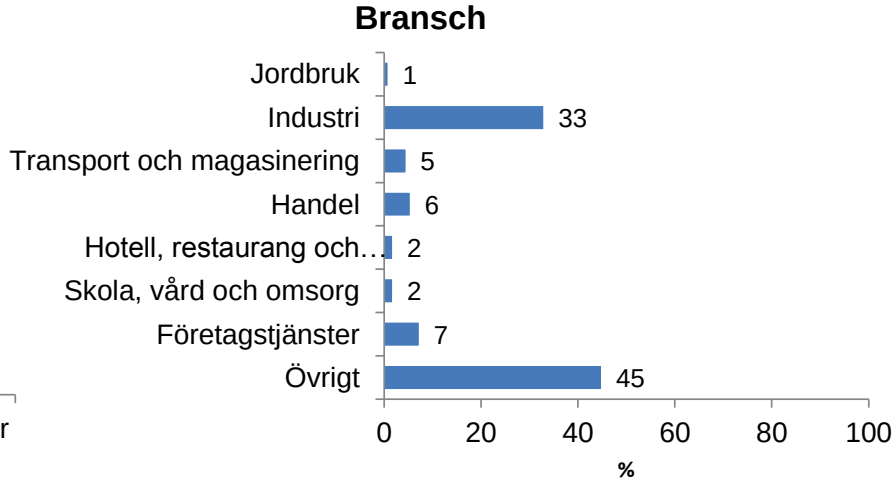
# Resultat – Bygglov - Bakgrundsfakta

# Bygglov - Bakgrundsfakta

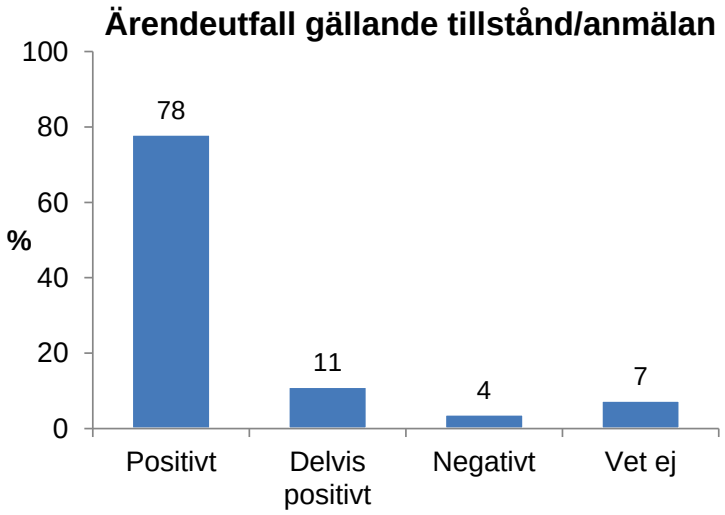


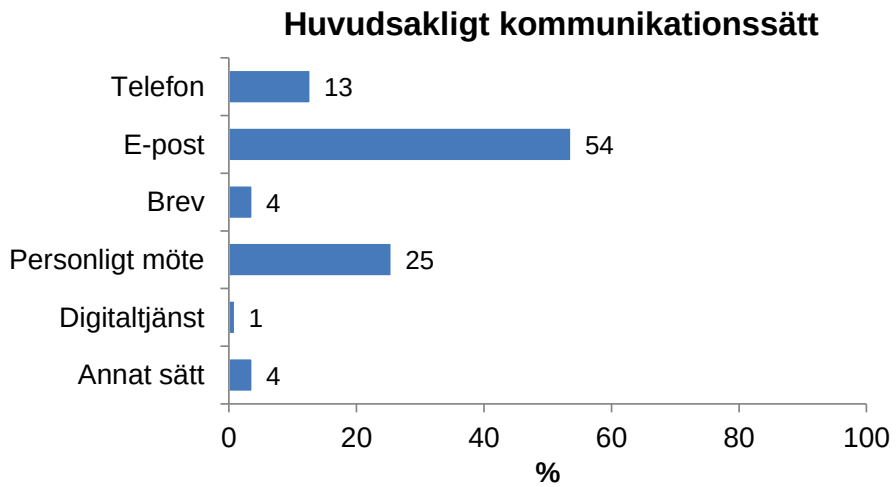



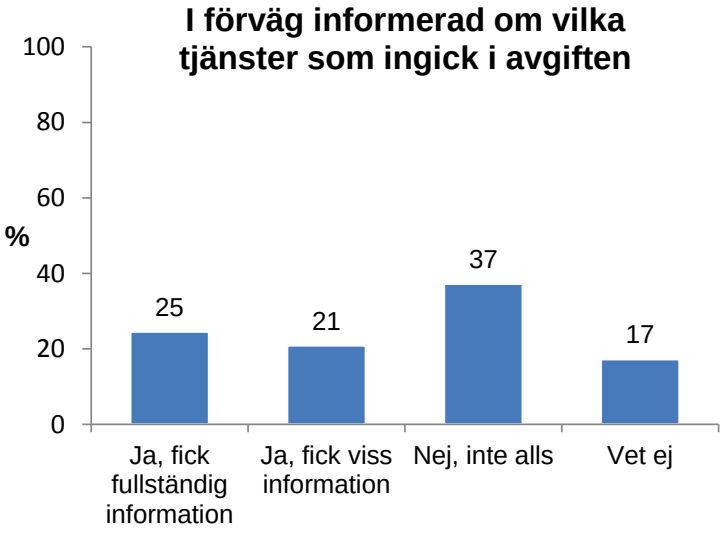



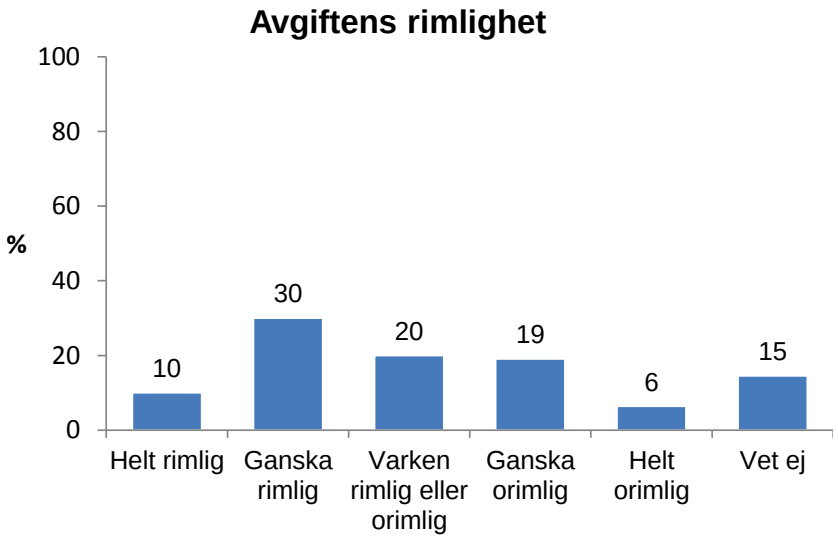
# Bygglov - Bakgrundsfakta

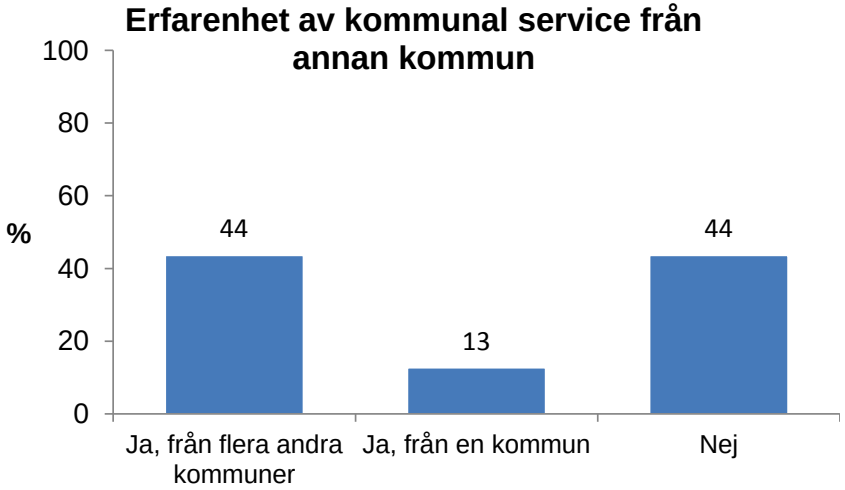


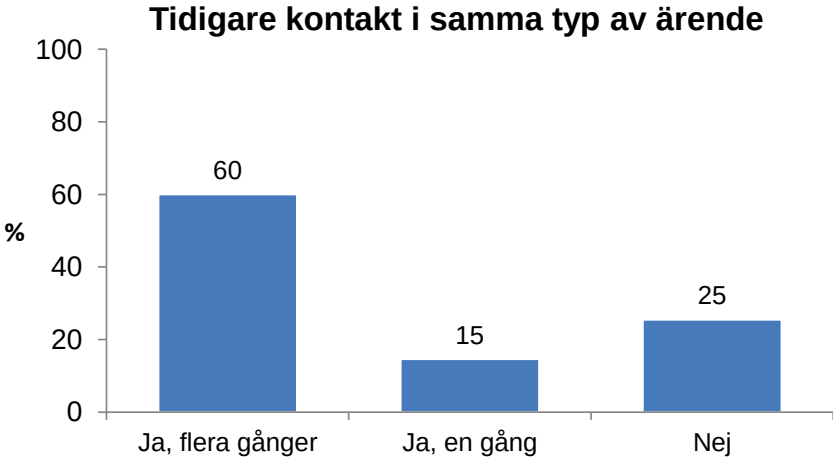



# Bygglov - Bakgrundsfakta



# Resultat – Markupplåtelse

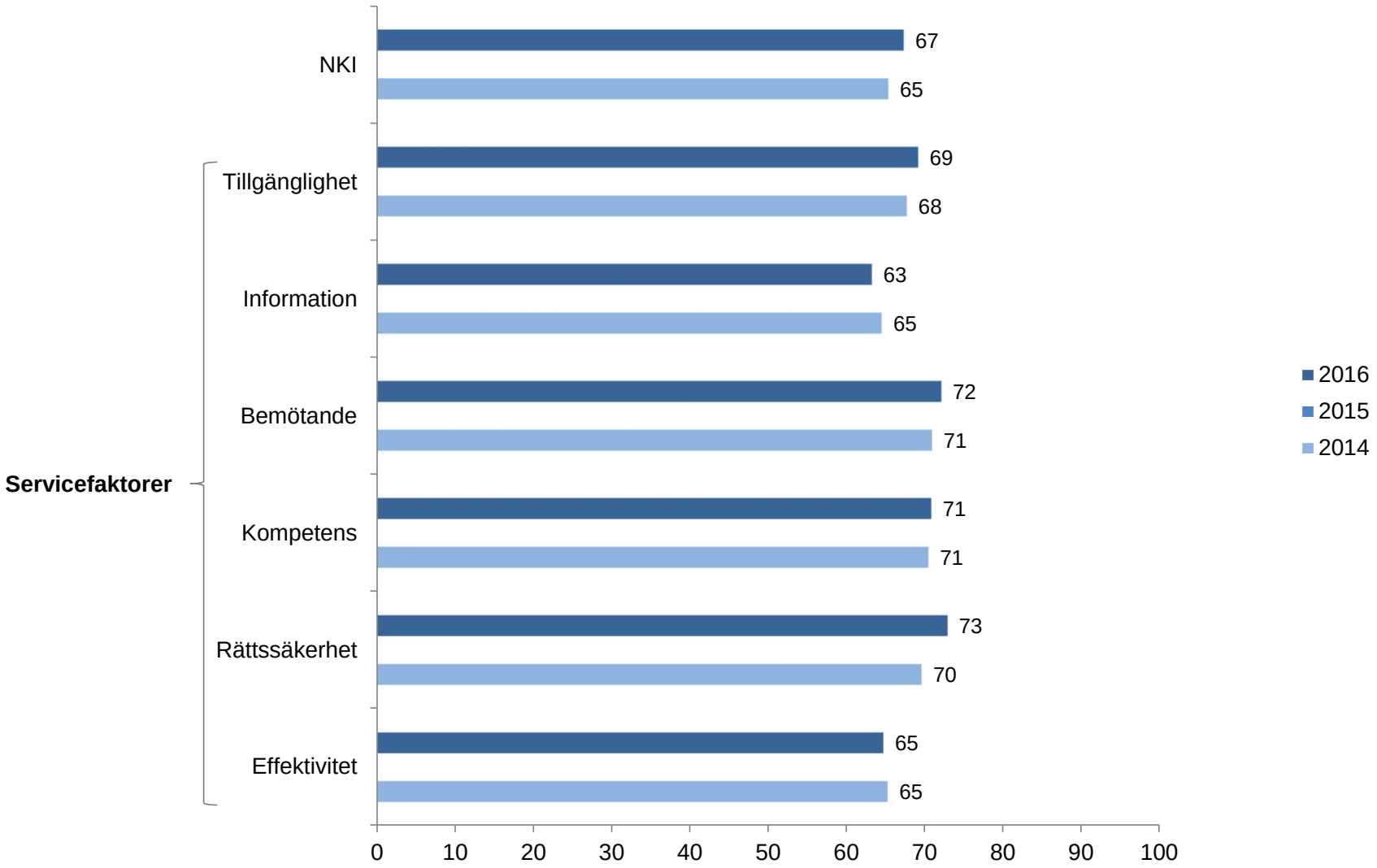
# Sammanfattning – Markupplåtelse

- Övergripande resultat
  - NKI markupplåtelse uppgår till 67 vilket är ett godkänt resultat. Resultatet visar också på en positiv trend för NKI över tid (2014: 65).
  - Högst omdöme ges rättssakerhet med index 73. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 63-73.

# Rekommendationer – Markupplåtelse

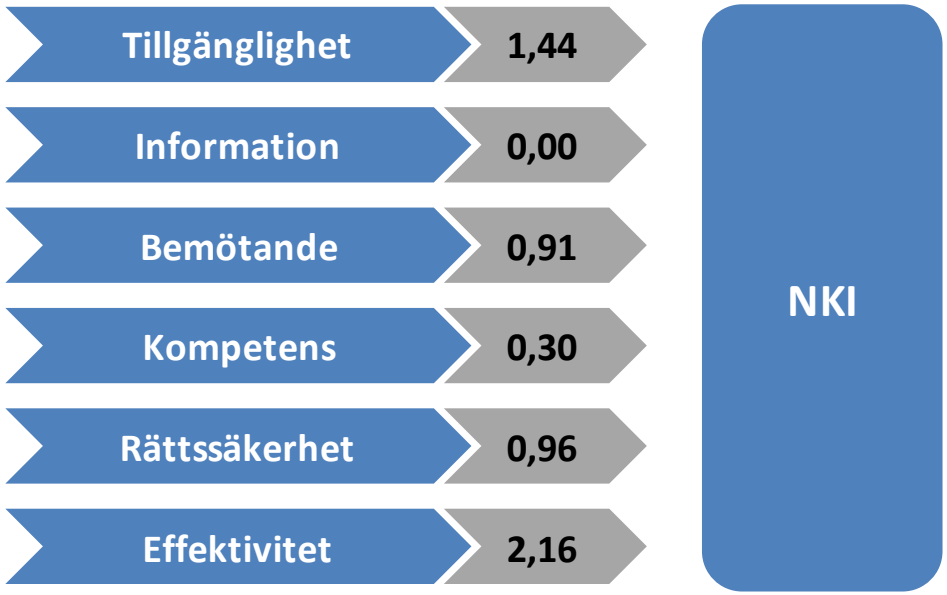
- Markörs rekommendationer bygger på dels resultatet för markupplåtelse och dels den för Borås Stad övergripande sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baserat på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **effektivitet**, dock har även **tillgängligheten** en stor påverkan på NKI. Effektivitet ligger mycket lågt inom markupplåtelse och det handlar då mer specifikt om **tiden för handläggningen** samt **de övergripande rutinerna för handläggningen**. Det sistnämnda effektmåttet har en mycket hög påverkan på NKI resultatet och bör därför prioriteras.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor med mycket låga omdömen och koppling till NKI. Detta handlar i markupplåtelses fall framför allt om **engagemang/lyhördhet, möjlighet att komma i kontakt med rätt person på telefon** och **möjligheterna att framföra klagomål och synpunkter**.
  - Även **möjligheten att använda e-tjänster/informationen på webbplatsen** är relevant även om dessa frågor har många vet ej svar.

# Markupplåtelse - serviceområden



# Markupplåtelse - Effektmått och förklaringsgrad

Förklaringsgrad ($R^2$): 0,89

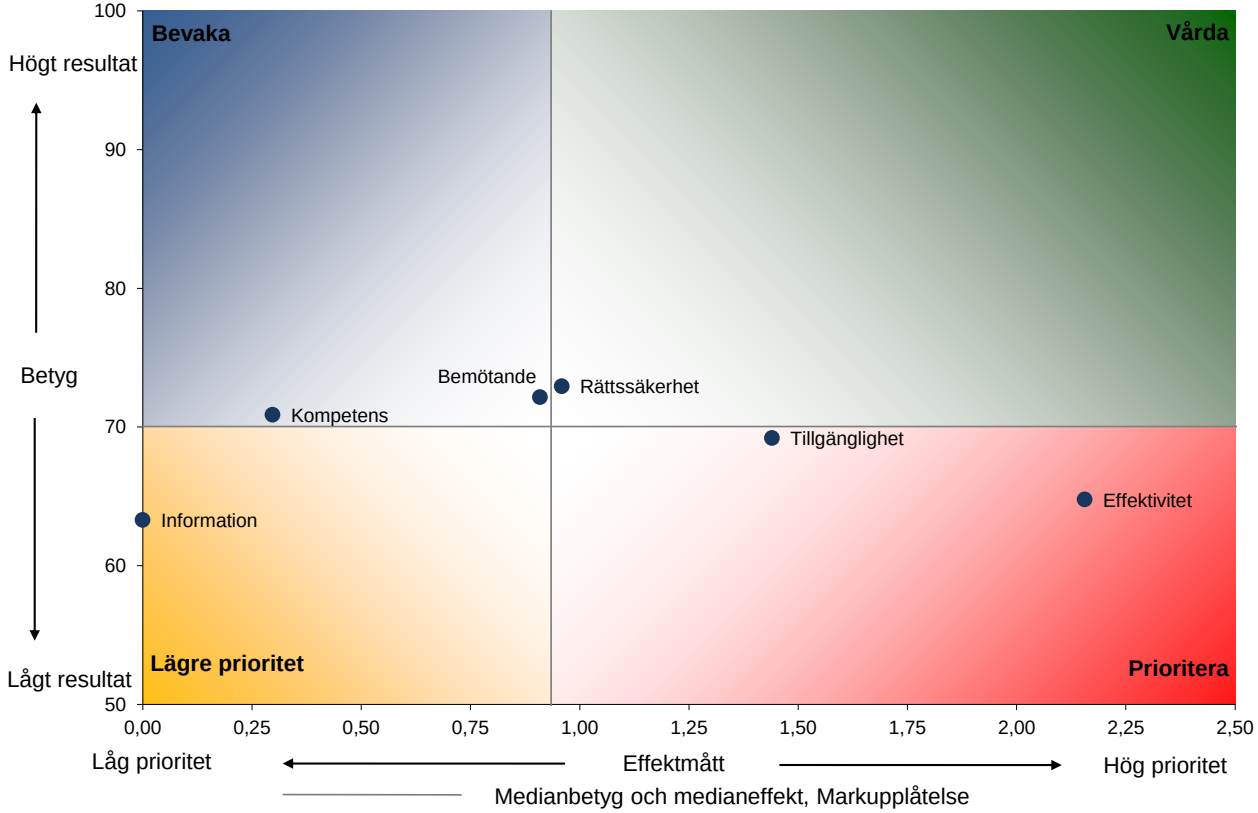



Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 företagare svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se bilaga ett för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten räknas fram.

Låga effektmått uppstår när företagarnas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för företagarnas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet är helt oviktigt, utan snarare att något eller några andra serviceområden har tillmätts väldigt stor betydelse för det övergripande NKI-resultatet och att företagarna är tillfreds med nivån som serviceområdet ligger på för tillfället.

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Borås Stad är 0,89, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter 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.

# Markupplåtelse - 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”.

**Bevaka** – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Markupplåtelse - Prioritering inom serviceområde

| Fråga | Betyg | Effekt |
|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 7,2 | 0,8 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 7,4 | 0,3 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 7,4 | 0,0 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 6,9 | 1,9 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 6,9 | 1,9 |
| **Information** | | |
| ... vår skriftliga information? | 6,8 | 1,2 |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 6,8 | 0,6 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 7,0 | 0,0 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 5,5 | 0,3 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 6,6 | 2,1 |
| ... informationen på vår webbplats? | 6,4 | 0,9 |
| **Bemötande** | | |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 7,2 | 1,4 |
| ... vår attityd mot dig? | 7,8 | 0,9 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 7,1 | 0,7 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 7,0 | 1,7 |
| **Kompetens** | | |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 7,1 | 2,7 |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 8,0 | 2,1 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 7,8 | 0,1 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 6,8 | 0,0 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 6,9 | 0,2 |
| **Rättssäkerhet** | | |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 7,3 | 1,1 |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 7,4 | 0,8 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 6,8 | 2,2 |
| **Effektivitet** | | |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 6,8 | 3,8 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 7,4 | 0,5 |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 6,5 | 0,6 |

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för kundupplevelsen. Kategorierna gäller även här

**Vårda** – frågor 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** – frågor 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** – frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin ”Prioritera”.

**Bevaka** – frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Markupplåtelse - Samtliga frågors svarsfördelning

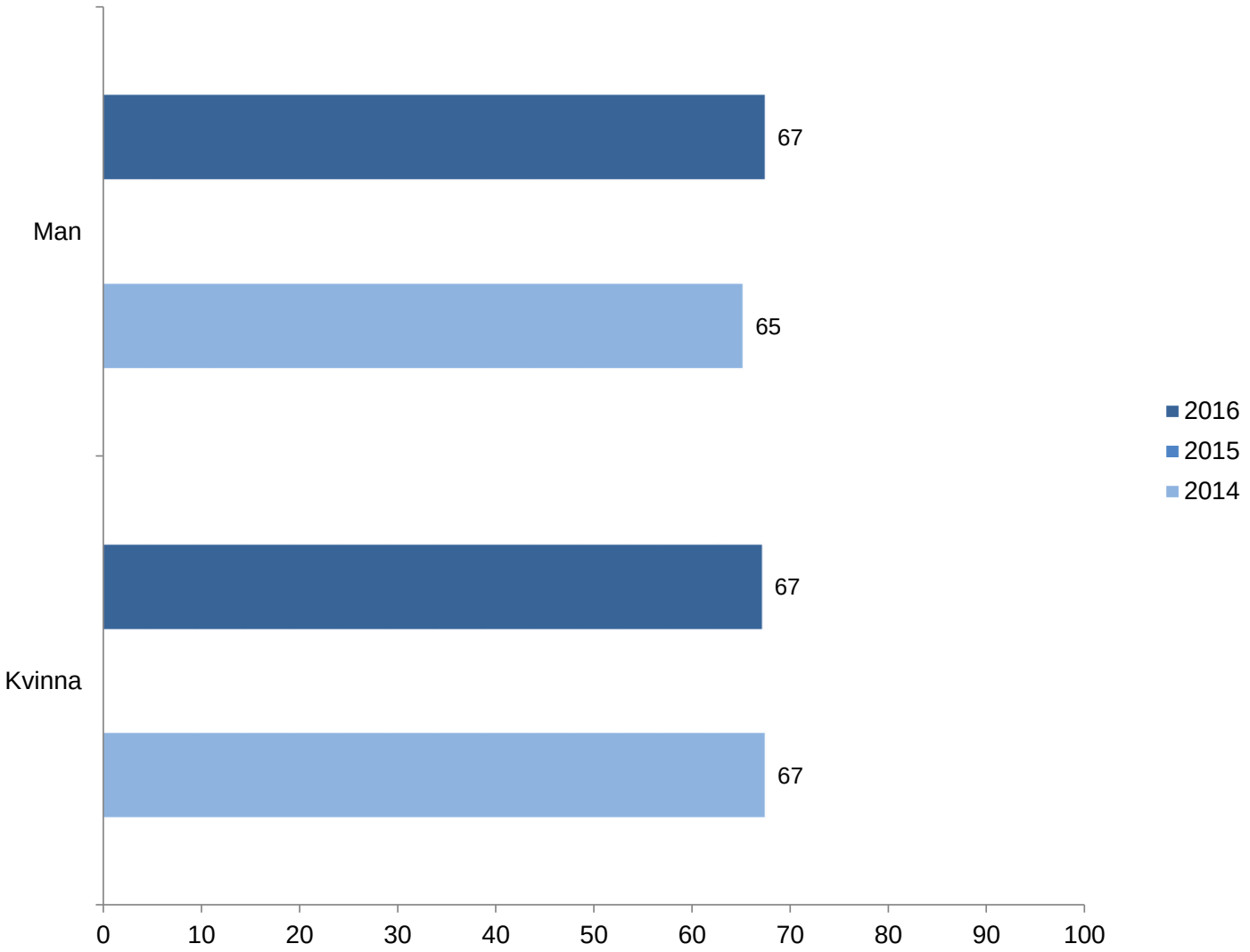
**Hur nöjd är du med...**

| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 20 | 31 | 49 | 6,9 | 8 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 15 | 31 | 55 | 7,4 | 23 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 14 | 29 | 57 | 7,2 | 31 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 11 | 36 | 53 | 7,4 | 23 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 13 | 43 | 45 | 6,9 | 44 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 11 | 41 | 48 | 7,2 | 7 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 15 | 35 | 49 | 6,8 | 8 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 18 | 36 | 45 | 6,6 | 7 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 14 | 39 | 47 | 7,0 | 10 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 41 | 27 | 32 | 5,5 | 38 |
| ... vår skriftliga information? | 18 | 31 | 52 | 6,8 | 13 |
| ... informationen på vår webbplats? | 19 | 47 | 34 | 6,4 | 34 |
| ... totalt sett med informationen? | 16 | 39 | 45 | 6,7 | 3 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 7 | 26 | 67 | 7,8 | 3 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 12 | 33 | 55 | 7,1 | 7 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 12 | 36 | 52 | 7,2 | 3 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 10 | 42 | 48 | 7,0 | 6 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 9 | 39 | 52 | 7,5 | 3 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 4 | 30 | 67 | 8,0 | 20 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 7 | 28 | 66 | 7,8 | 18 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 18 | 35 | 47 | 6,9 | 20 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 14 | 44 | 42 | 6,8 | 10 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 14 | 37 | 49 | 7,1 | 11 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 6 | 38 | 56 | 7,4 | 7 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 10 | 39 | 51 | 7,4 | 14 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 13 | 35 | 52 | 7,3 | 13 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 19 | 33 | 48 | 6,8 | 27 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 5 | 40 | 55 | 7,6 | 13 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 29 | 27 | 44 | 6,5 | 1 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 13 | 31 | 56 | 7,4 | 10 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 18 | 37 | 45 | 6,8 | 8 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 23 | 29 | 49 | 6,8 | 1 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 13 | 37 | 51 | 7,1 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 16 | 29 | 55 | 7,2 | 3 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 17 | 43 | 40 | 6,8 | 1 |

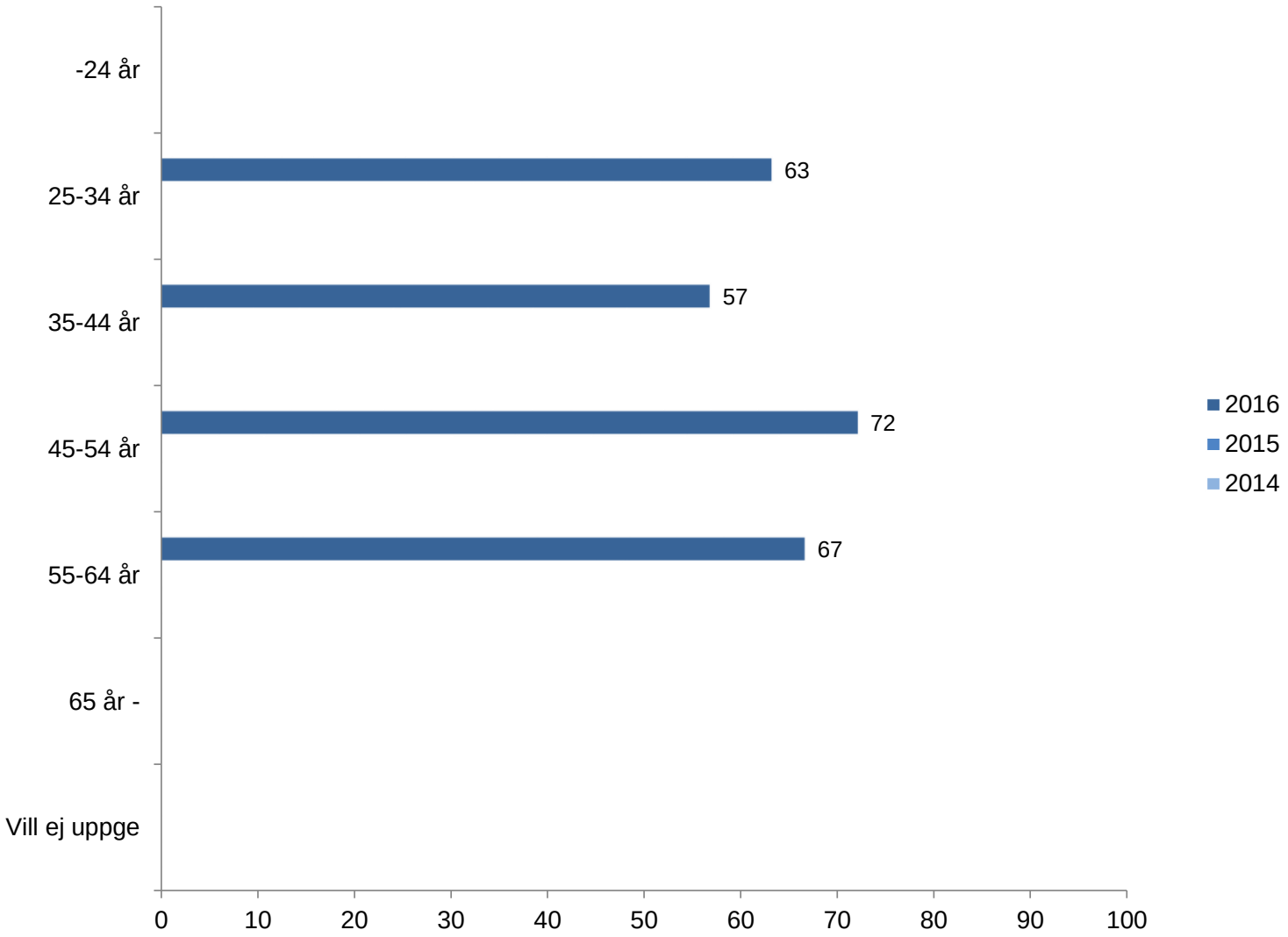
0 25 50 75 100

# Resultat – Markupplåtelse - NKI bakgrundsfakta

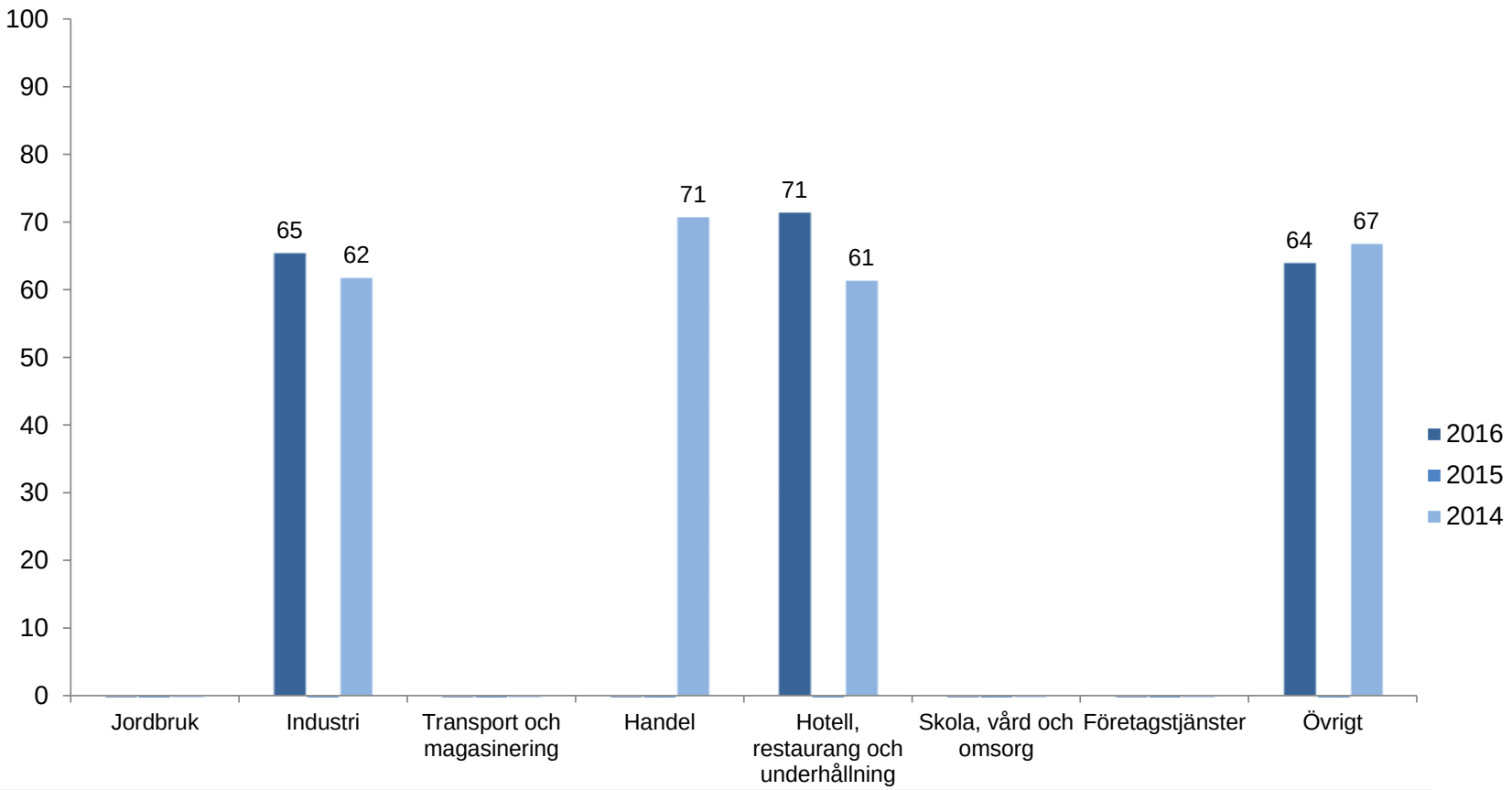
# Markupplåtelse - NKI - Kön



# Markupplåtelse - NKI - Ålder

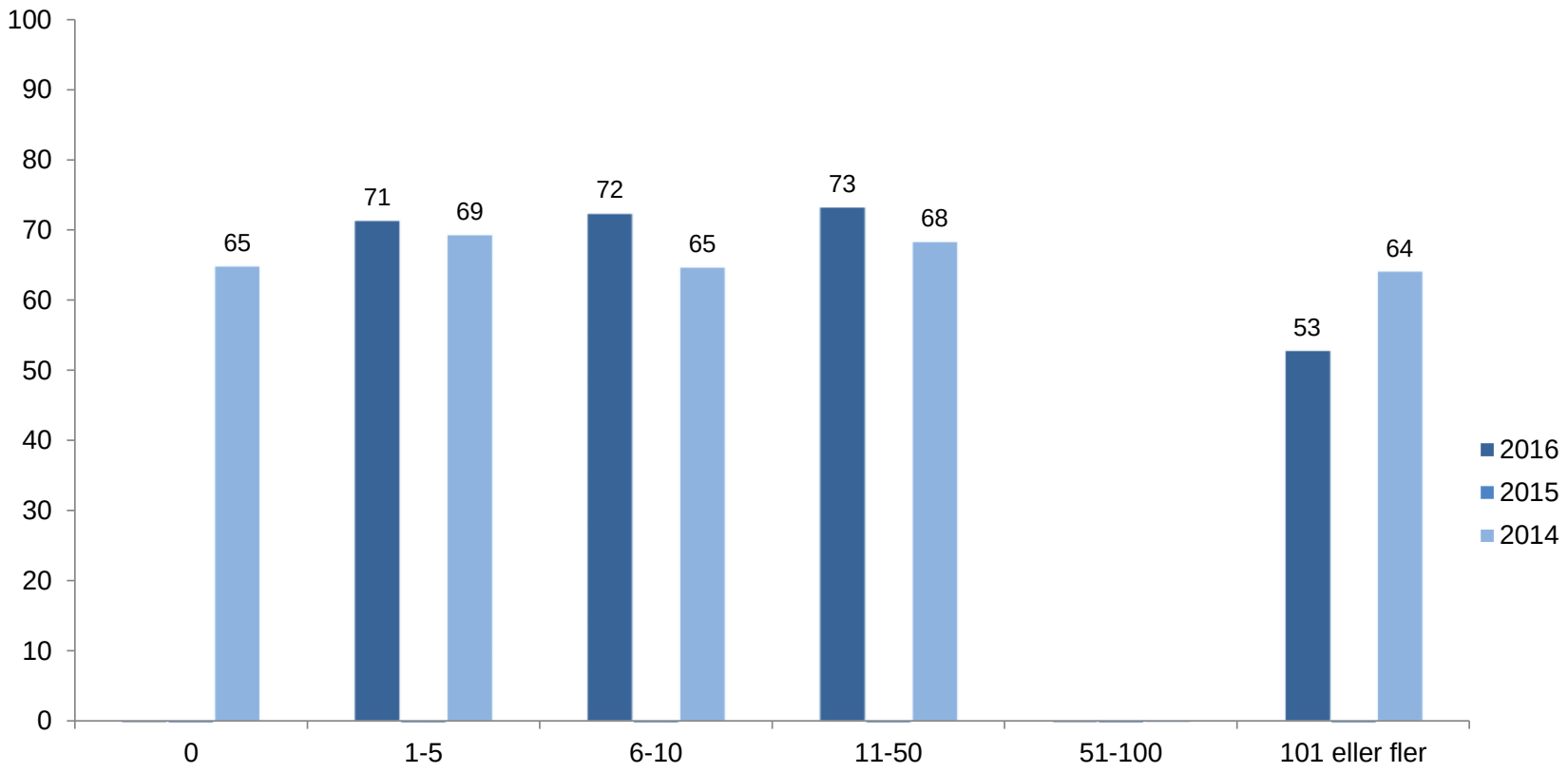


# Markupplåtelse - NKI - Branschtillhörighet



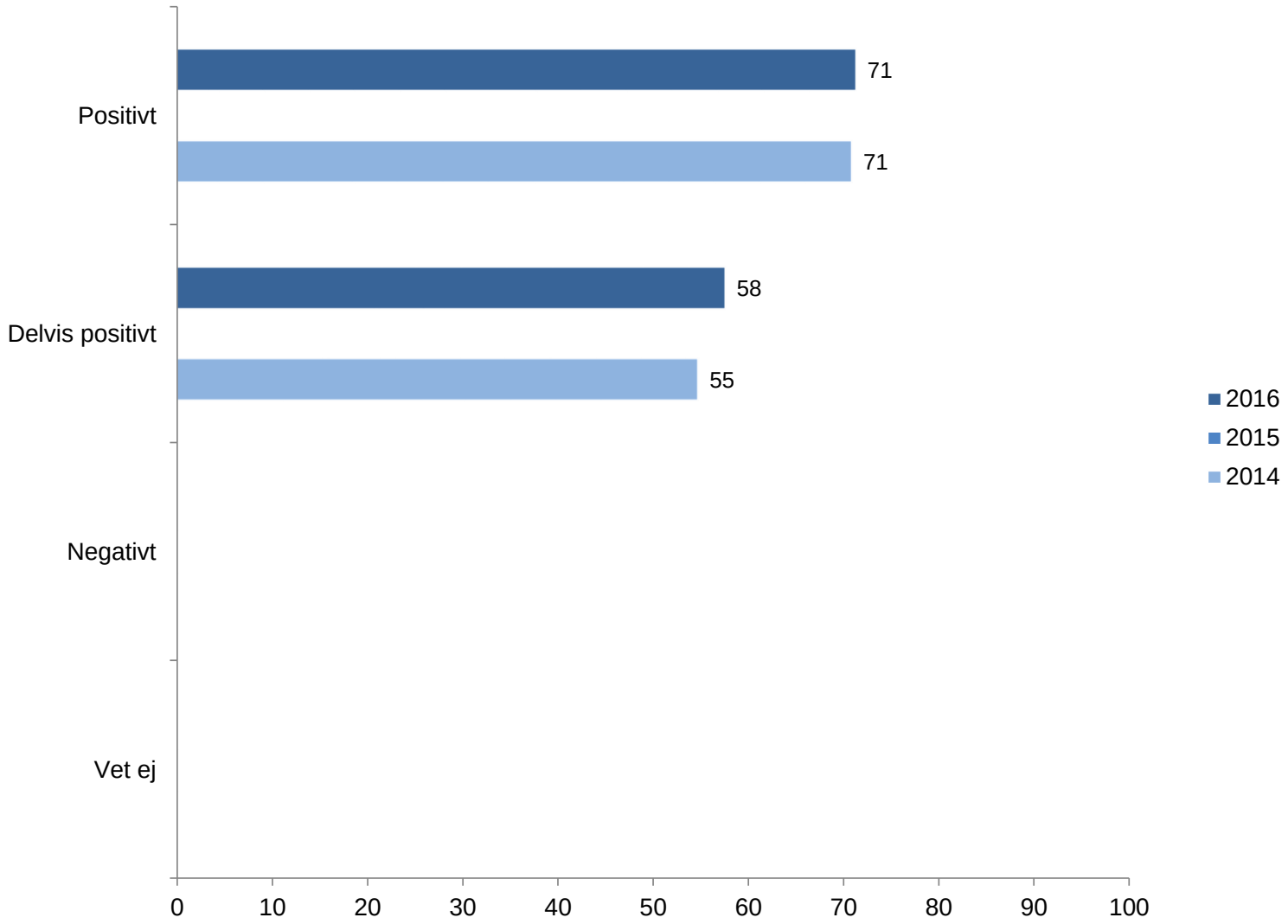

| Fördelning branschtillhörighet | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 0% | 40% | 0% | 6% | 30% | 0% | 0% | 24% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 1% | 18% | 1% | 25% | 25% | 0% | 4% | 25% |

# Markupplåtelse - NKI - Antal anställda

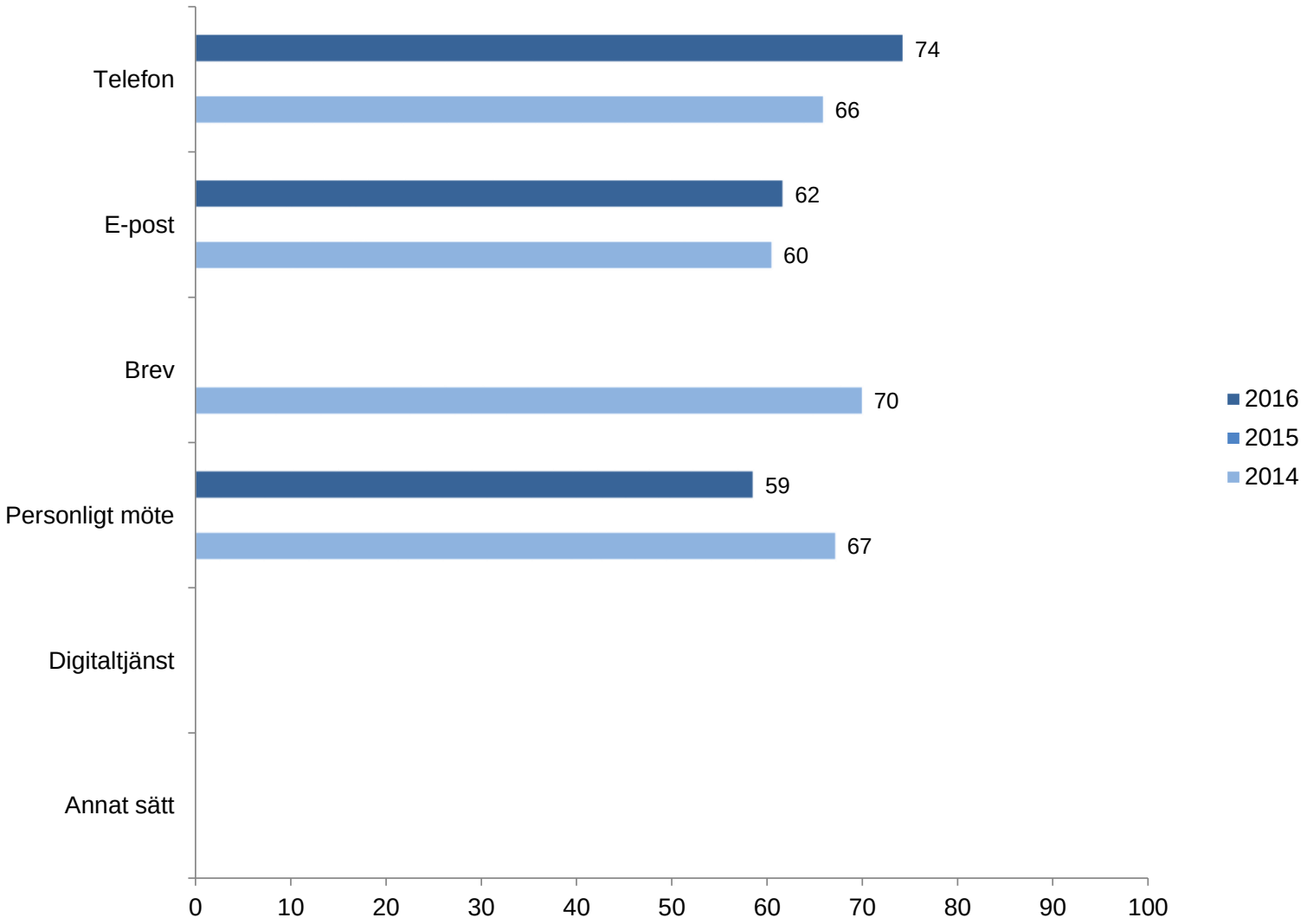



| Fördelning antal anställda | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 1% | 21% | 18% | 30% | 8% | 21% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 15% | 33% | 19% | 19% | 6% | 8% |

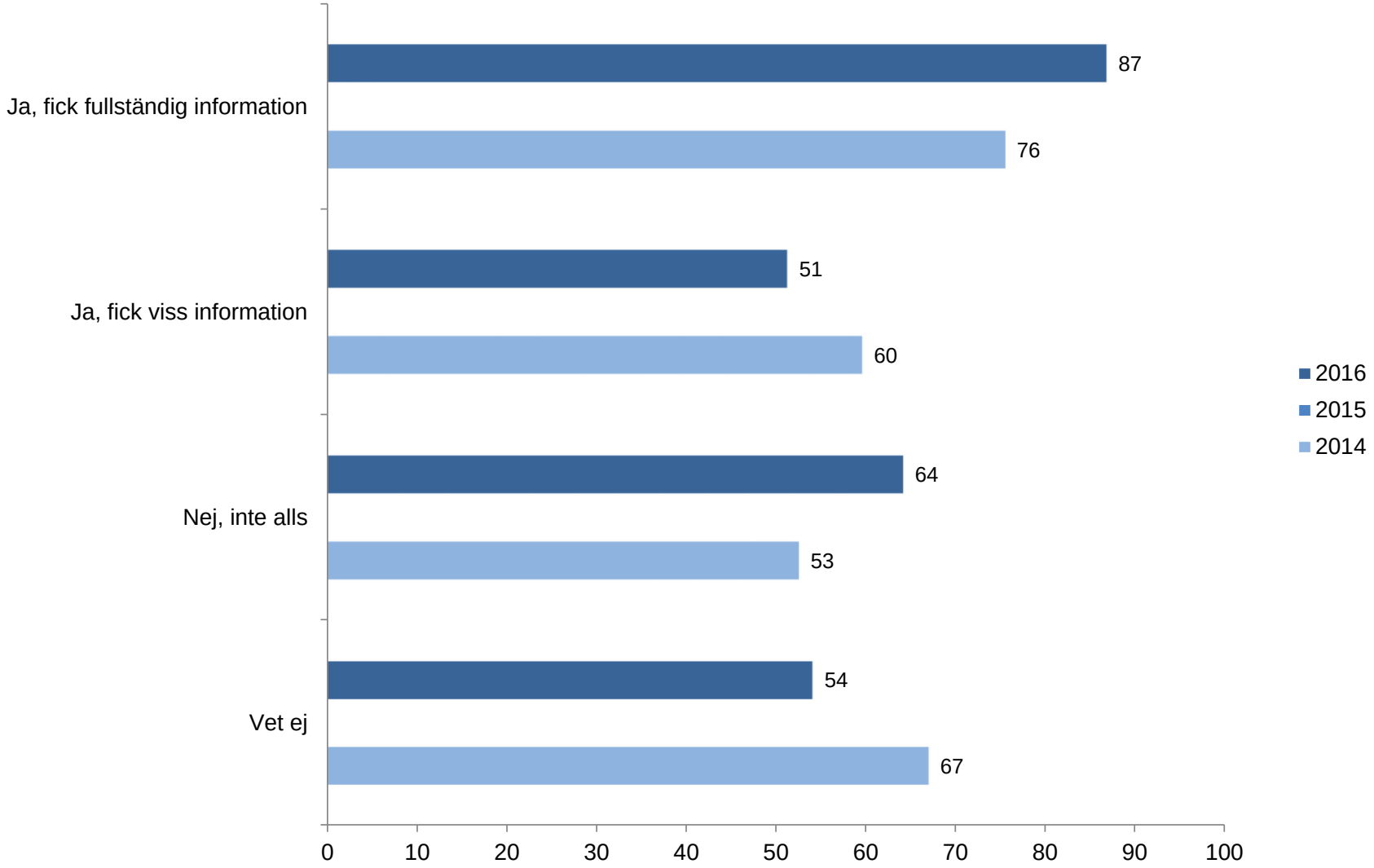
# Markupplåtelse - NKI - Ärendeutfall gällande tillstånd/anmälan



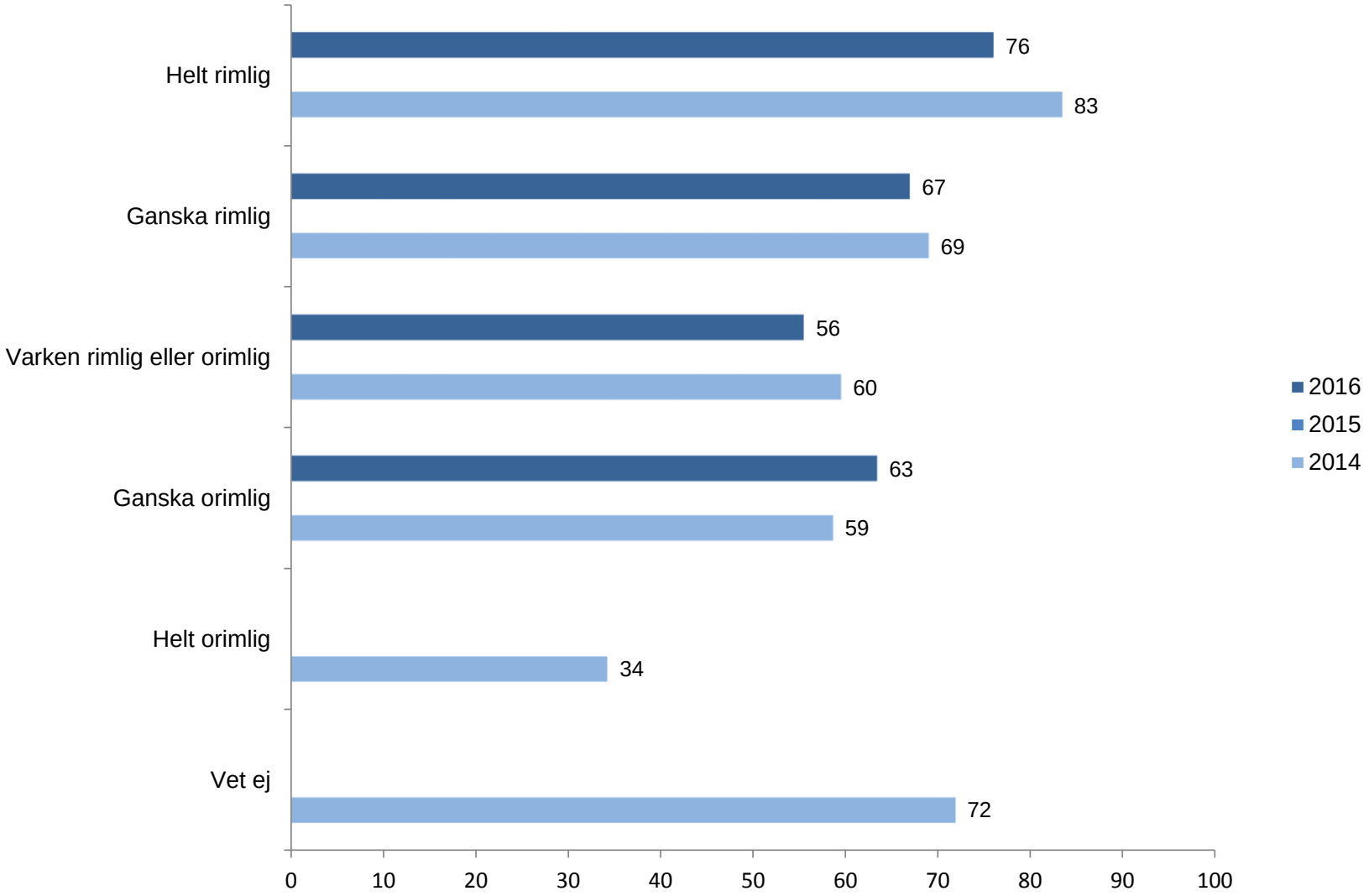
# Markupplåtelse - NKI - Huvudsakligt kommunikationssätt



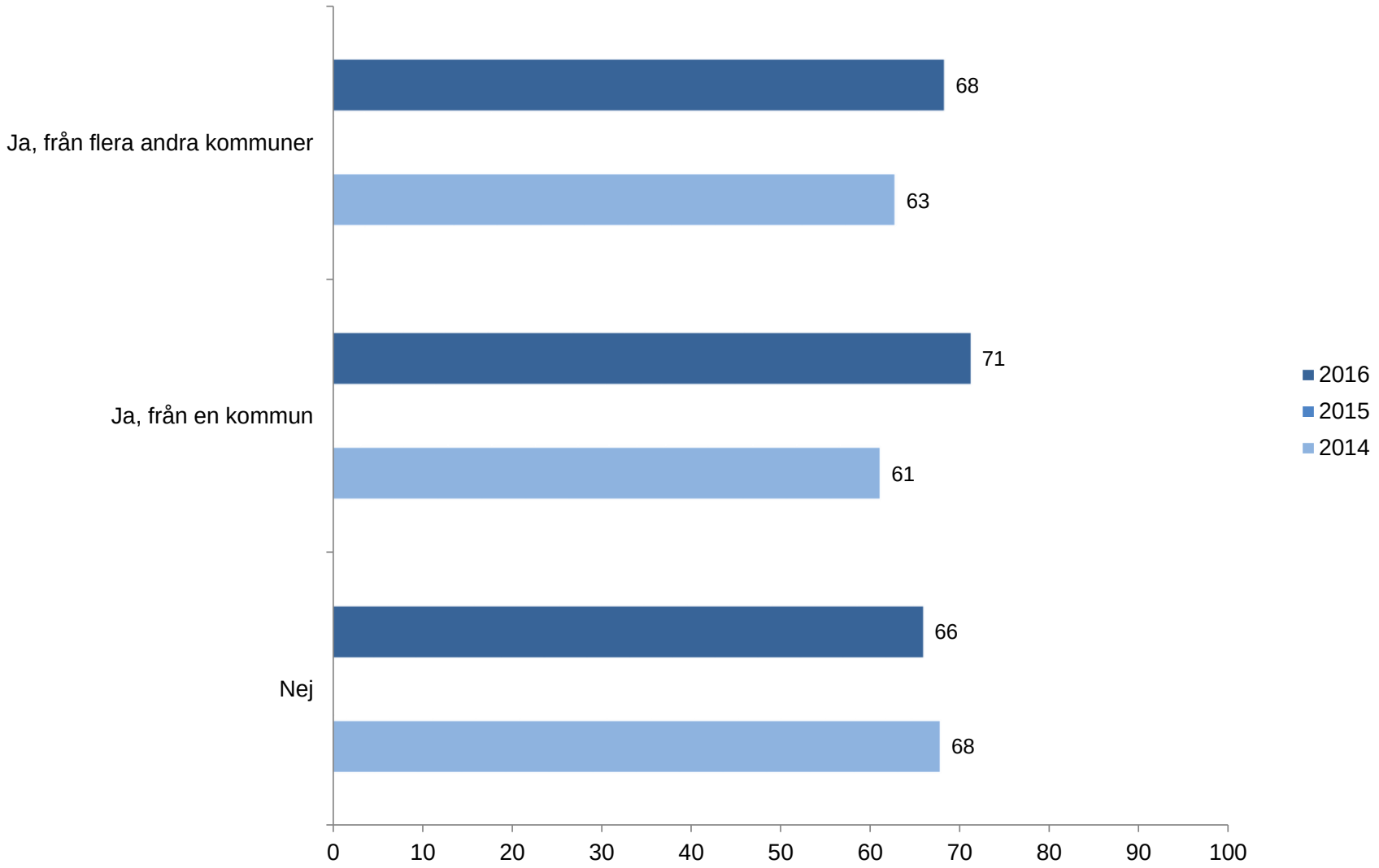
# Markupplåtelse - NKI - I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften



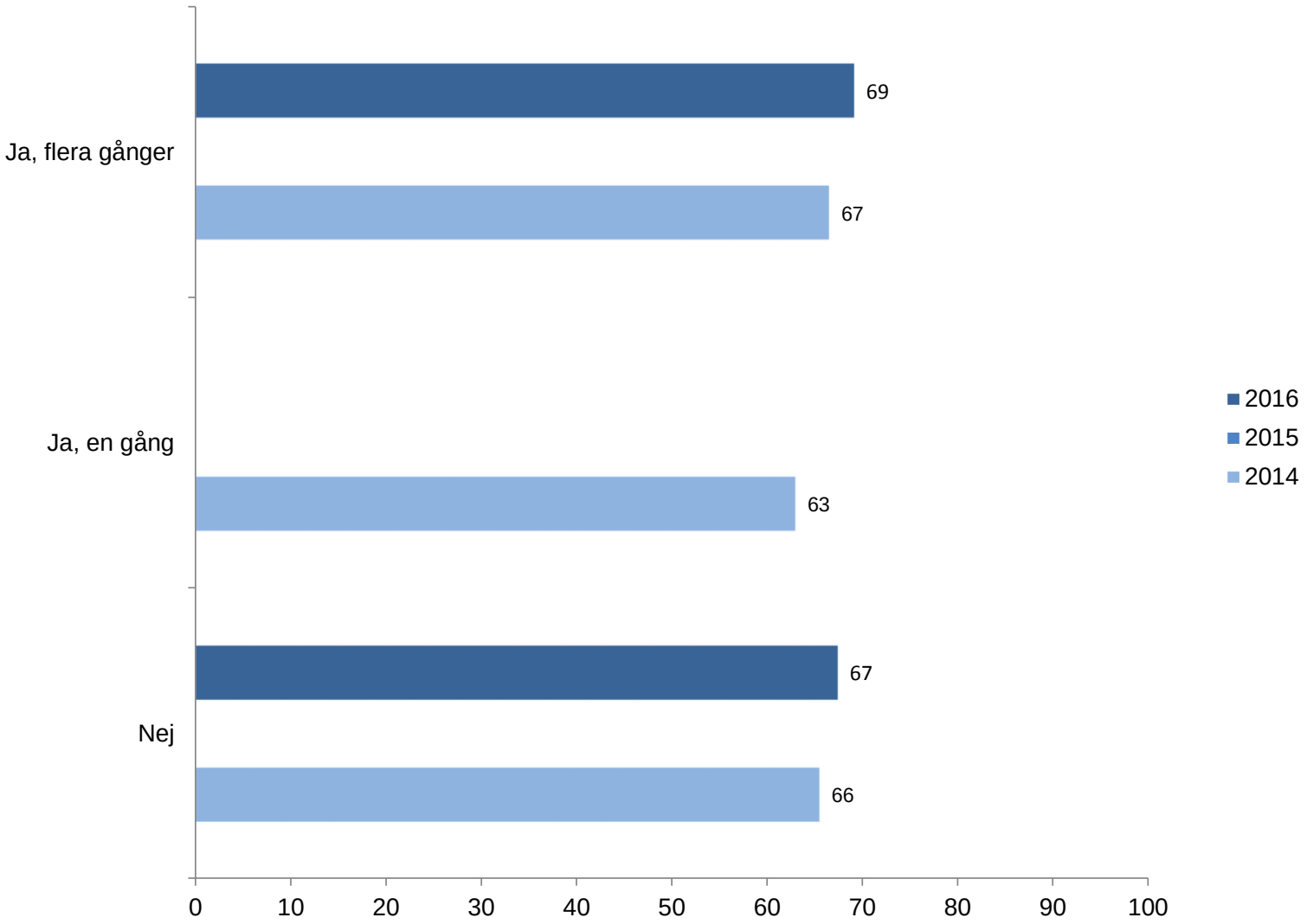
# Markupplåtelse - NKI - Avgiftens rimlighet



# Markupplåtelse - NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

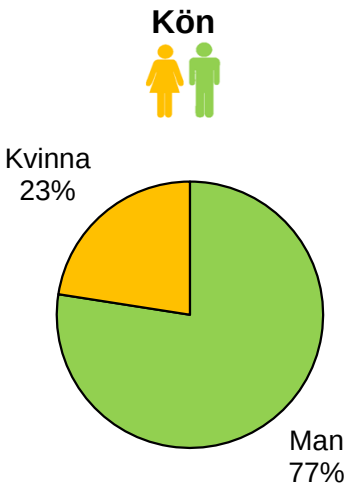


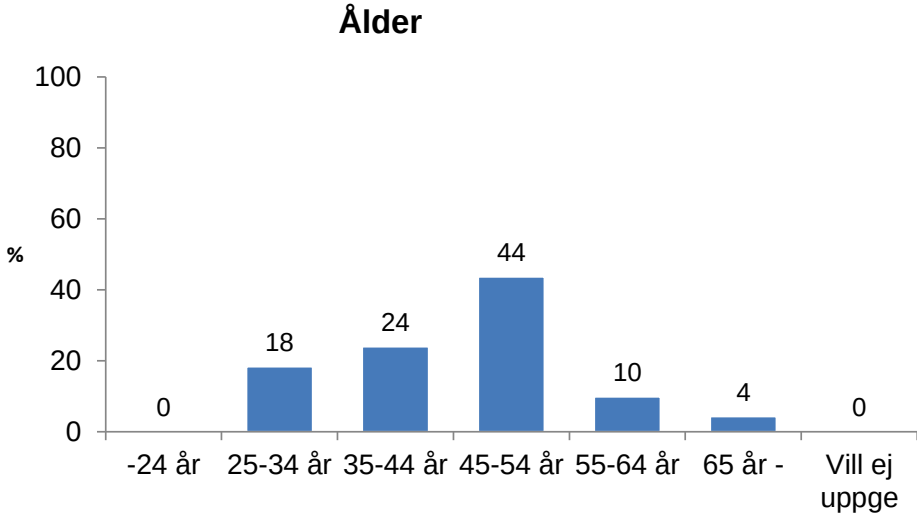
# Markupplåtelse - NKI - Tidigare kontakt i samma typ av ärende

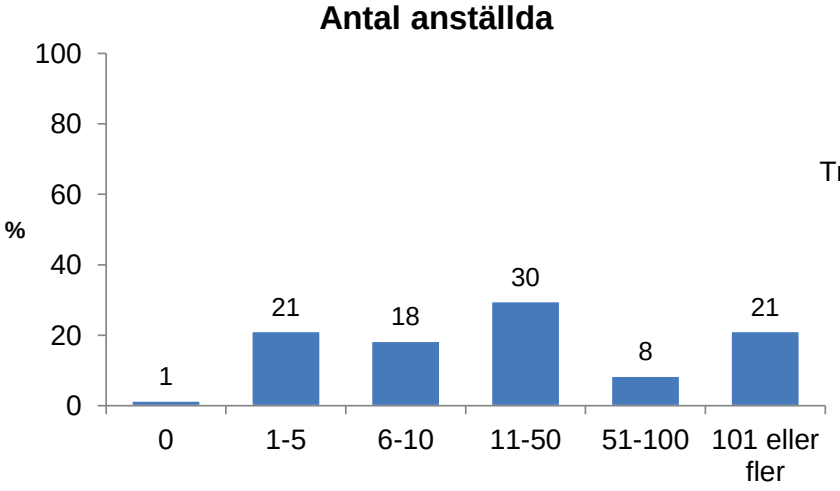


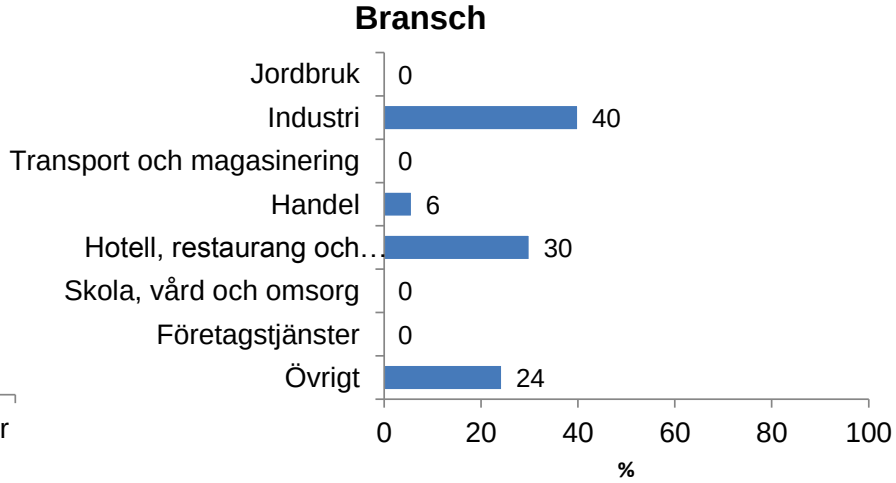
# Resultat – Markupplåtelse - Bakgrundsfakta

# Markupplåtelse - Bakgrundsfakta

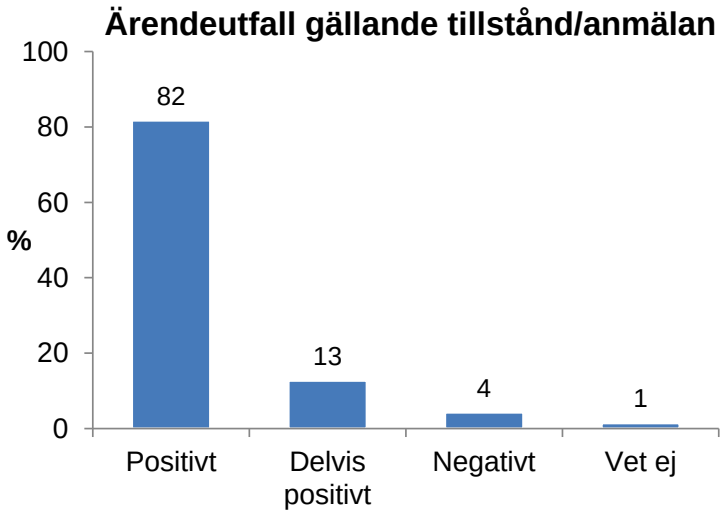


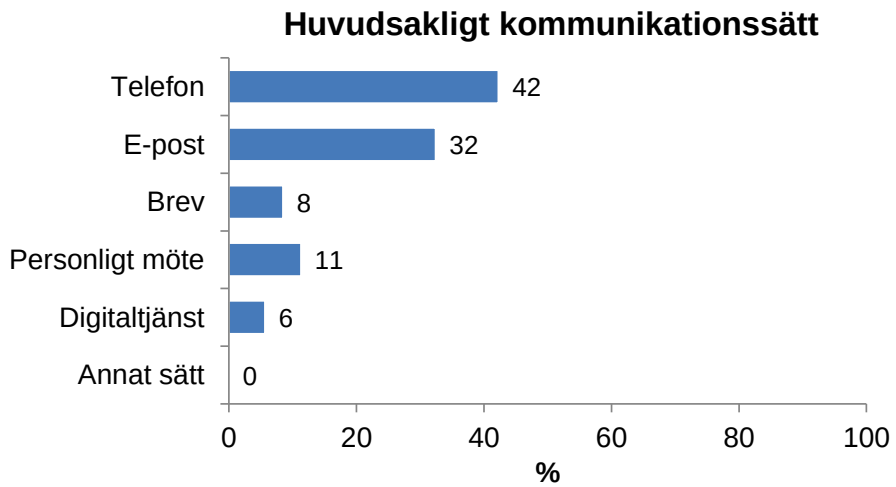



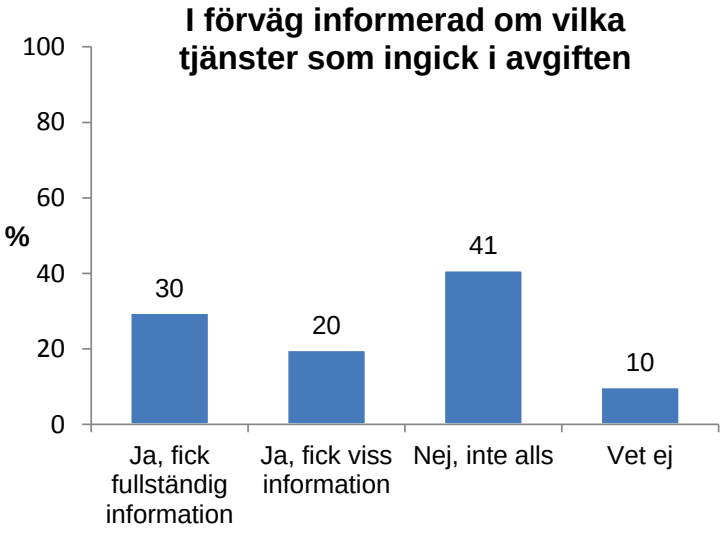



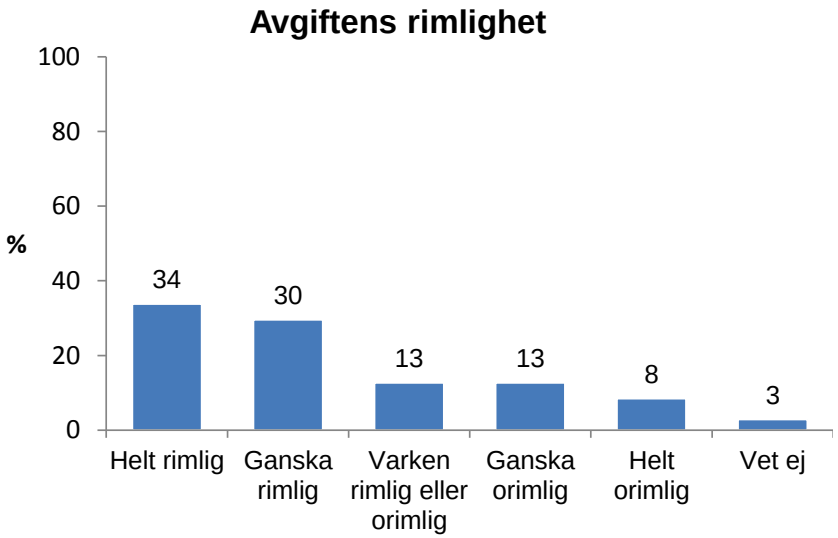
# Markupplåtelse - Bakgrundsfakta

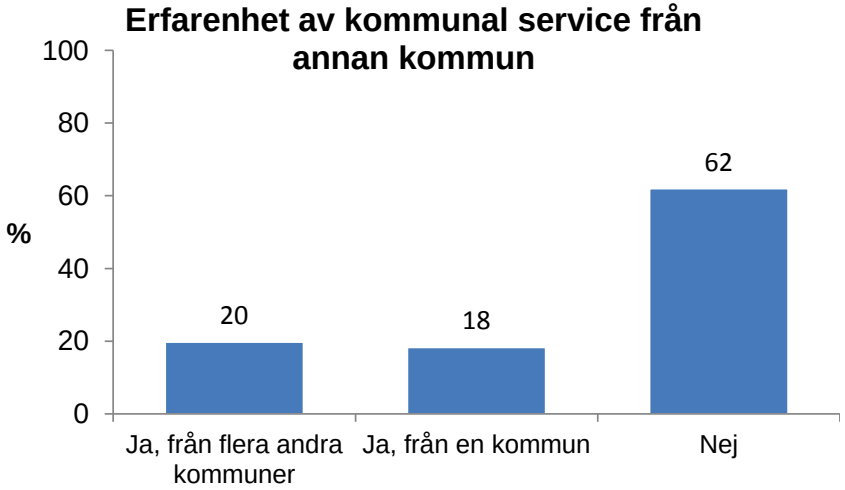


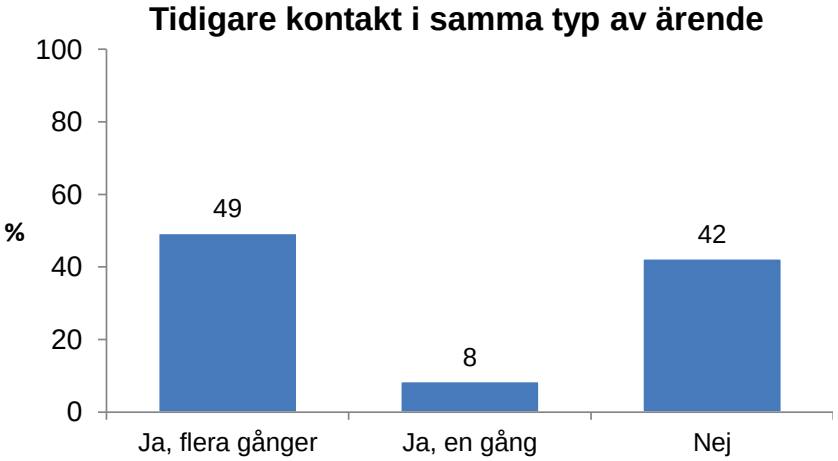



# Markupplåtelse - Bakgrundsfakta



# Resultat – Miljö- och hälsoskydd

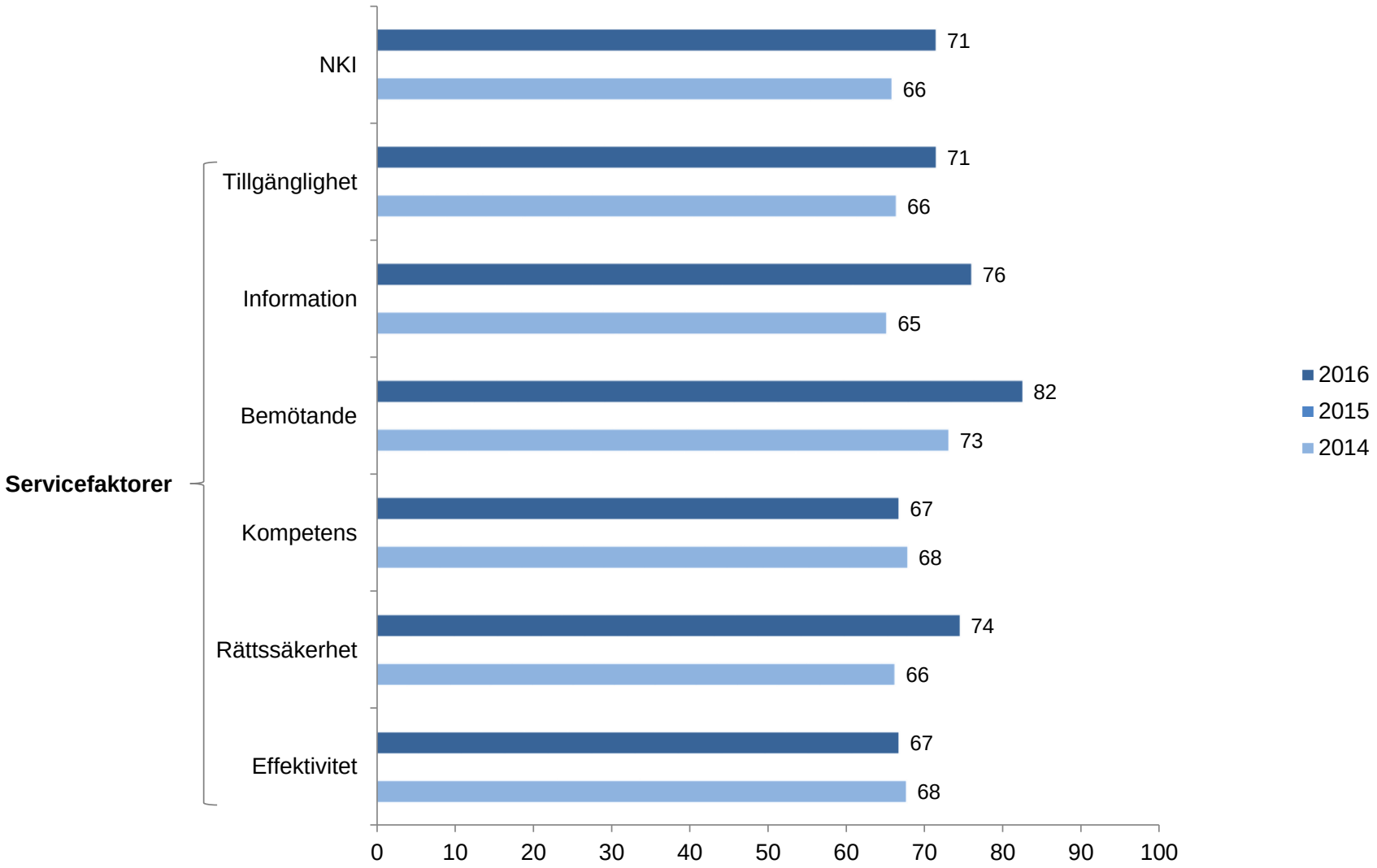
# Sammanfattning – Miljö- och hälsoskydd

- Övergripande resultat
  - NKI miljö- och hälsoskydd uppgår till 71 vilket är ett bra resultat. Resultatet visar också på en positiv trend för NKI över tid (2014: 66).
  - Högst omdöme ges bemötande med index 82. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 67-82.

# Rekommendationer – Miljö- och hälsoskydd

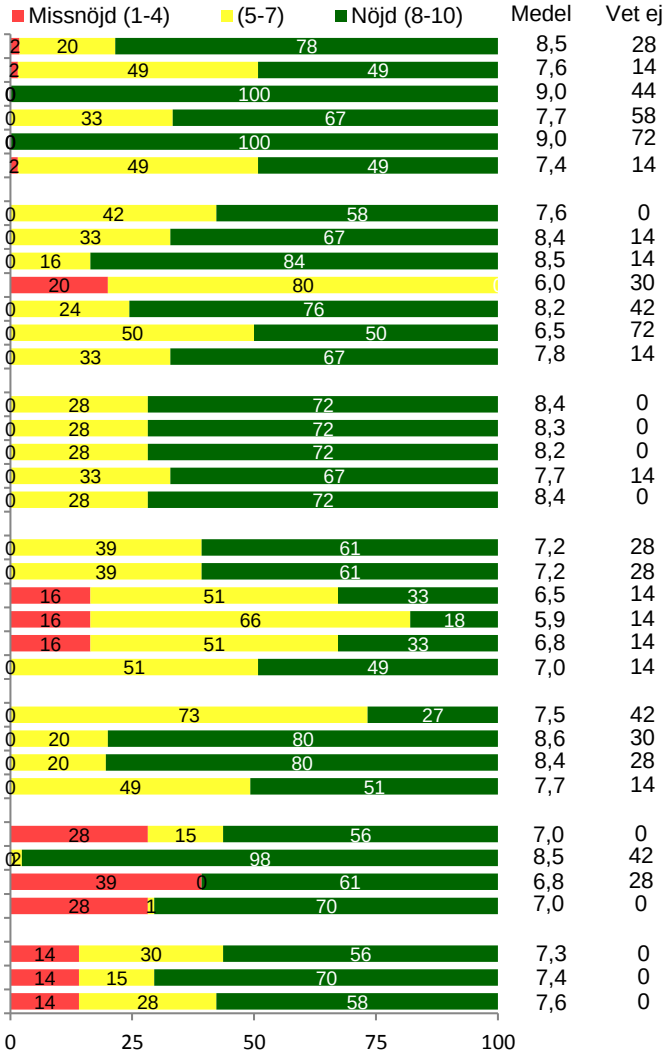
- Markörs rekommendationer bygger på dels resultatet för miljö- och hälsoskydd och dels den för Borås Stad övergripande sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baserat på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **effektivitet**, dock har även **kompetens** en stor påverkan på NKI. Effektivitet ligger mycket lågt inom miljö- och hälsoskydd och det handlar då mer specifikt om **tiden för handläggningen** och **de övergripande rutinerna för handläggningen**.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor med mycket låga omdömen och koppling till NKI. Detta handlar i miljö- och hälsoskydds fall framför allt om **förståelse för kundernas förutsättningar, problem och förmåga att ge råd** samt **information om möjligheten att överklaga beslut**.

# Miljö- och hälsoskydd - serviceområden



# Miljö- och hälsoskydd - Samtliga frågors svarsfördelning

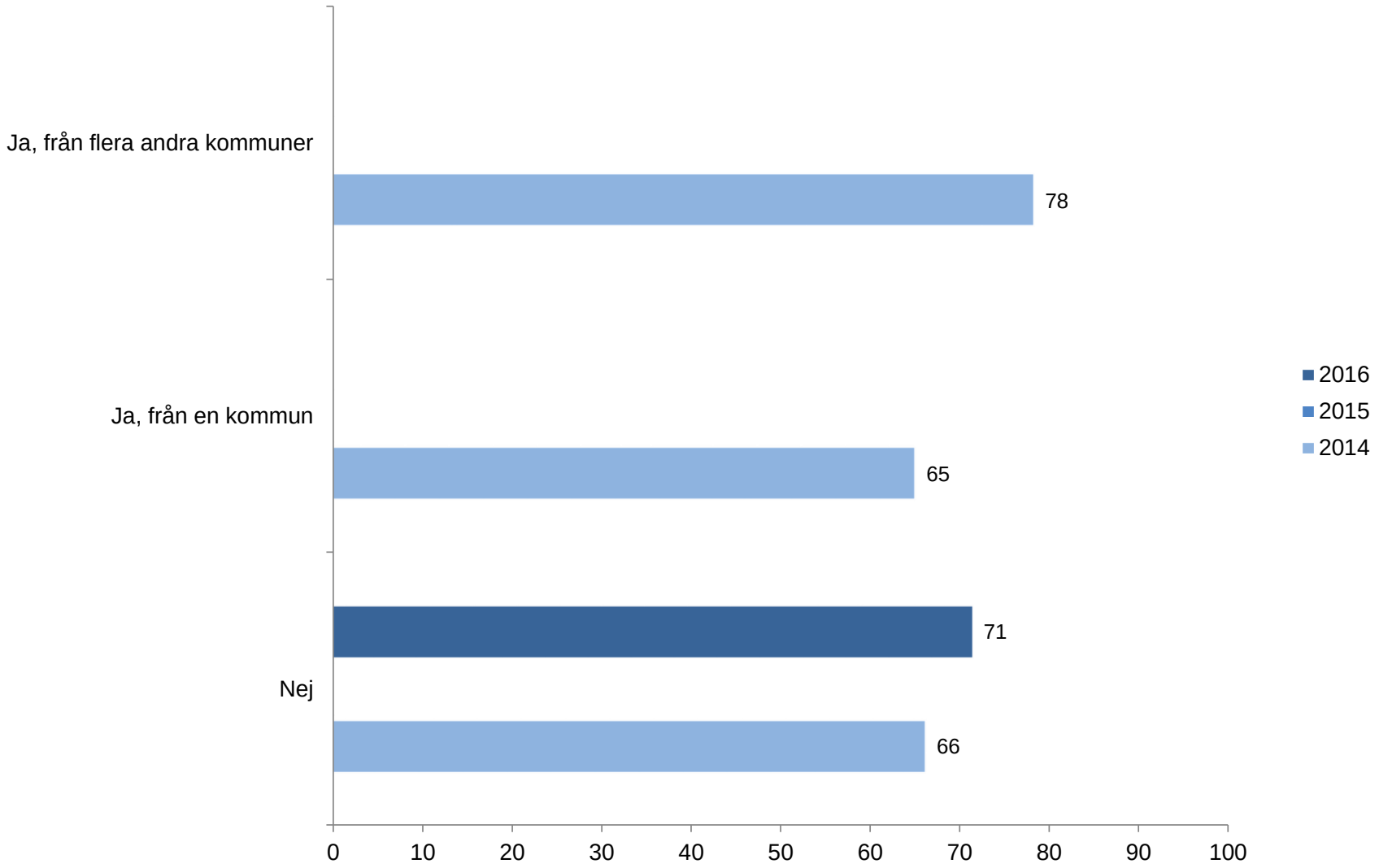
**Hur nöjd är du med...**




| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 2 | 20 | 78 | 8,5 | 28 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 2 | 49 | 49 | 7,6 | 14 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 0 | | 100 | 9,0 | 44 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 0 | 33 | 67 | 7,7 | 58 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 0 | | 100 | 9,0 | 72 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 2 | 49 | 49 | 7,4 | 14 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 0 | 42 | 58 | 7,6 | 0 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 0 | 33 | 67 | 8,4 | 14 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 0 | 16 | 84 | 8,5 | 14 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 20 | 80 | 0 | 6,0 | 30 |
| ... vår skriftliga information? | 0 | 24 | 76 | 8,2 | 42 |
| ... informationen på vår webbplats? | 0 | 50 | 50 | 6,5 | 72 |
| ... totalt sett med informationen? | 0 | 33 | 67 | 7,8 | 14 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 0 | 28 | 72 | 8,4 | 0 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 0 | 28 | 72 | 8,3 | 0 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 0 | 28 | 72 | 8,2 | 0 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 0 | 33 | 67 | 7,7 | 14 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 0 | 28 | 72 | 8,4 | 0 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 0 | 39 | 61 | 7,2 | 28 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 0 | 39 | 61 | 7,2 | 28 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 16 | 51 | 33 | 6,5 | 14 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 16 | 66 | 18 | 5,9 | 14 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 16 | 51 | 33 | 6,8 | 14 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 0 | 51 | 49 | 7,0 | 14 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 0 | 73 | 27 | 7,5 | 42 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 0 | 20 | 80 | 8,6 | 30 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 0 | 20 | 80 | 8,4 | 28 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 0 | 49 | 51 | 7,7 | 14 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 28 | 15 | 56 | 7,0 | 0 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 2 | | 98 | 8,5 | 42 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 39 | 0 | 61 | 6,8 | 28 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 28 | 1 | 70 | 7,0 | 0 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 14 | 30 | 56 | 7,3 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 14 | 15 | 70 | 7,4 | 0 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 14 | 28 | 58 | 7,6 | 0 |

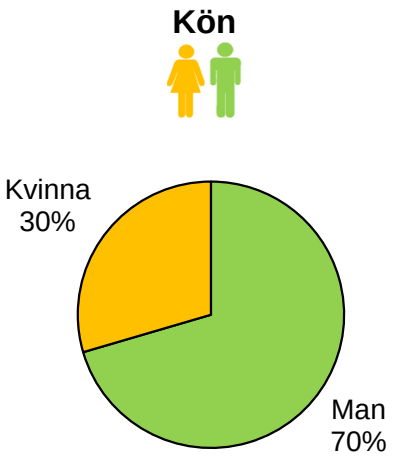
# Resultat – Miljö- och hälsoskydd - NKI bakgrundsfakta

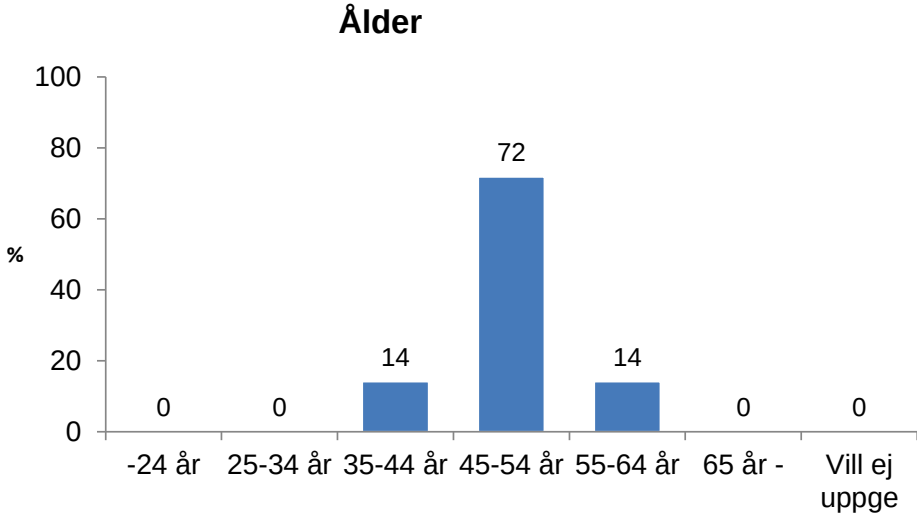
# Miljö- och hälsoskydd - NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun

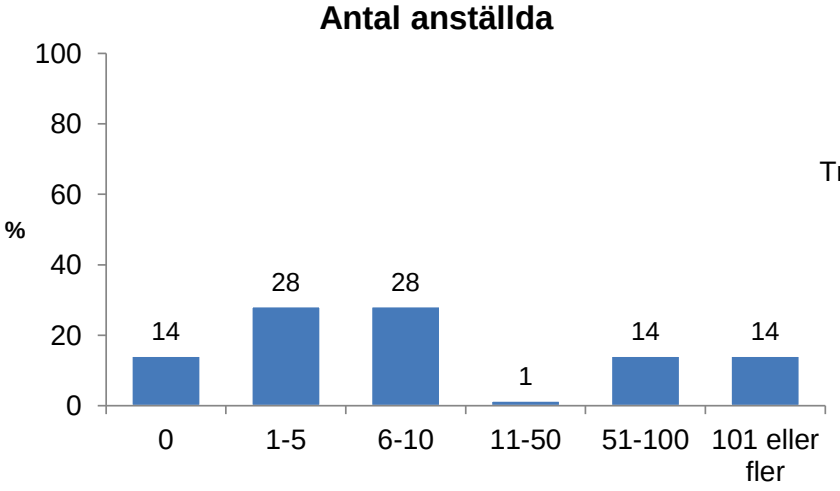


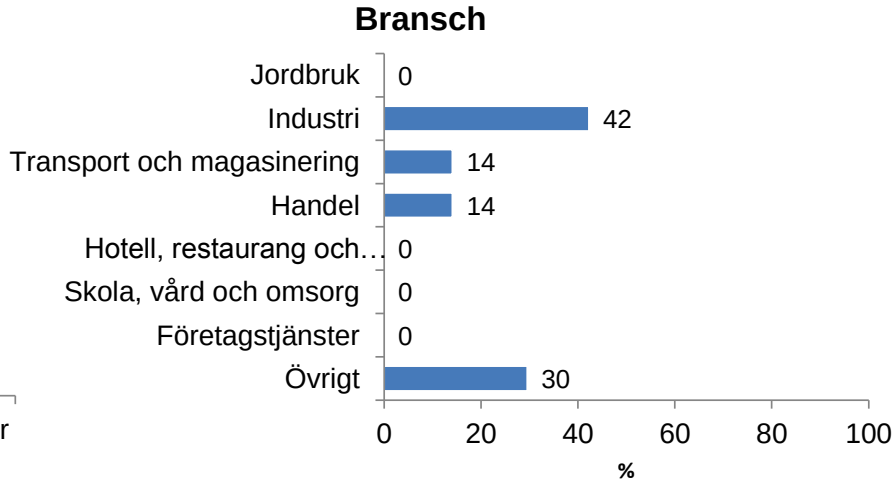
# Resultat – Miljö- och hälsoskydd - Bakgrundsfakta

# Miljö- och hälsoskydd - Bakgrundsfakta

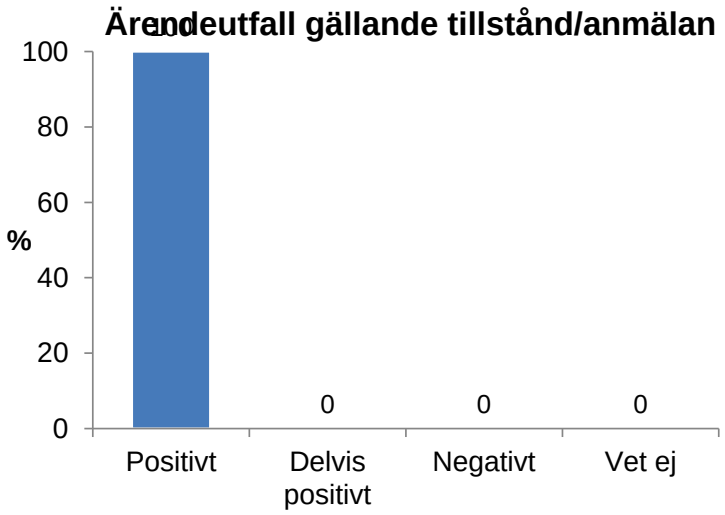


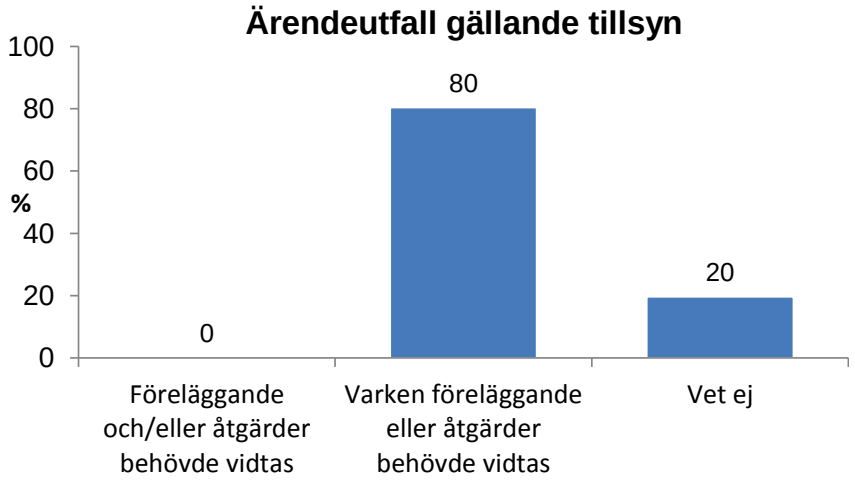



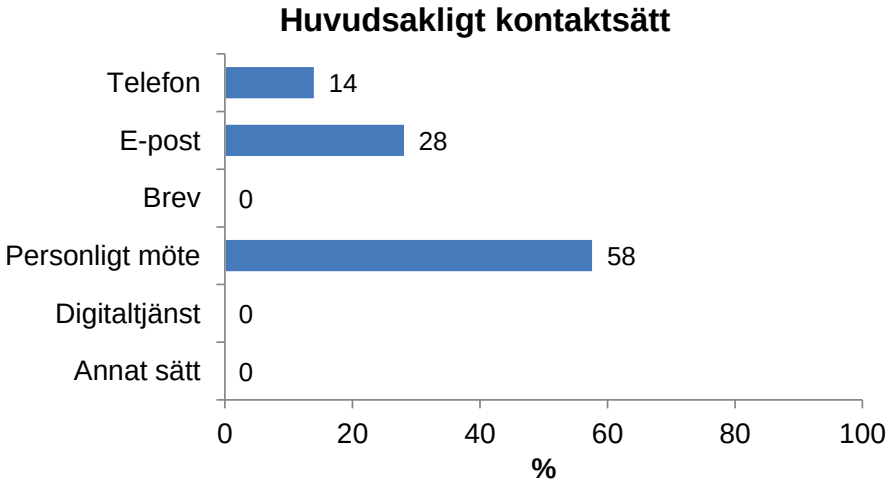



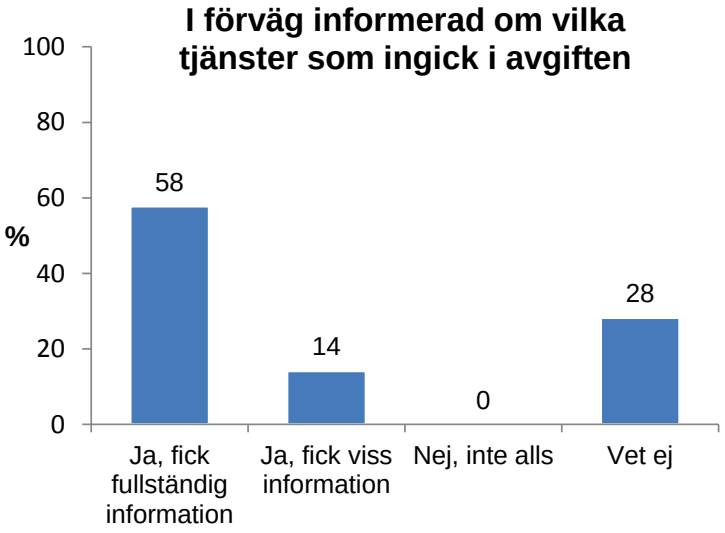
# Miljö- och hälsoskydd - Bakgrundsfakta

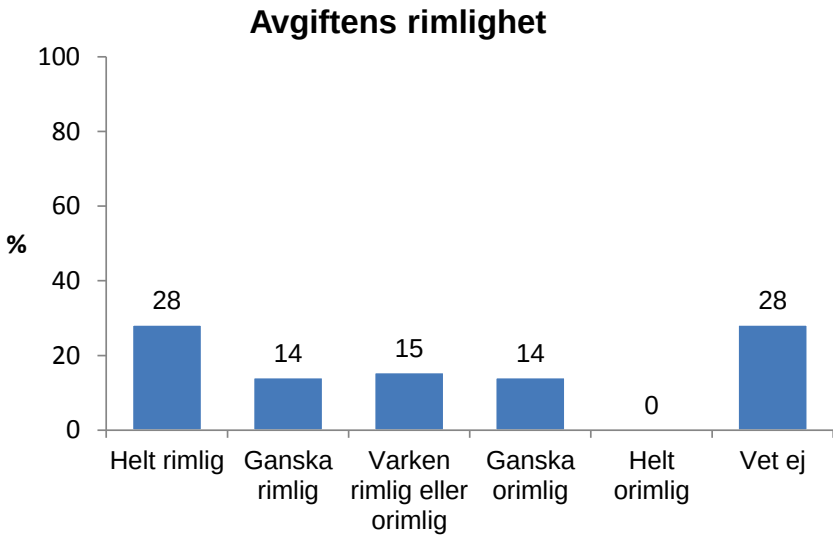


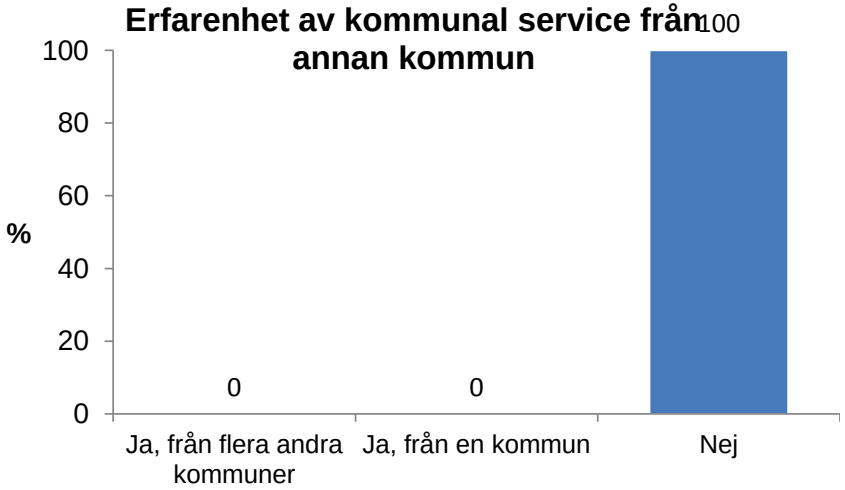



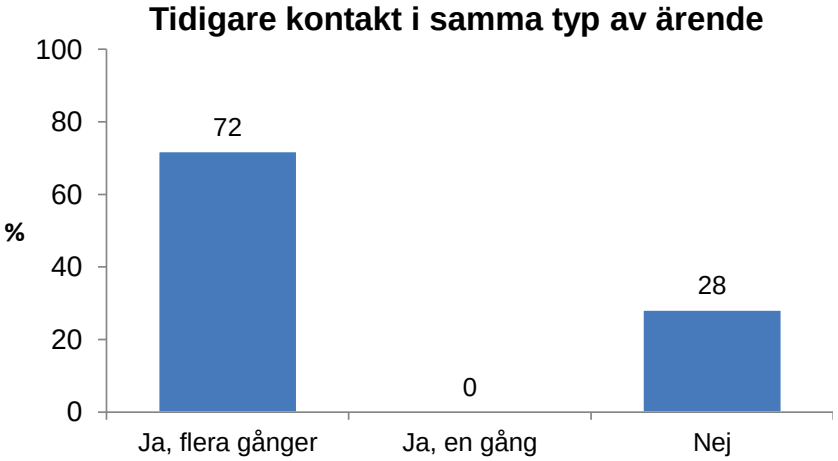



# Miljö- och hälsoskydd - Bakgrundsfakta



# Resultat – Livsmedelskontroll

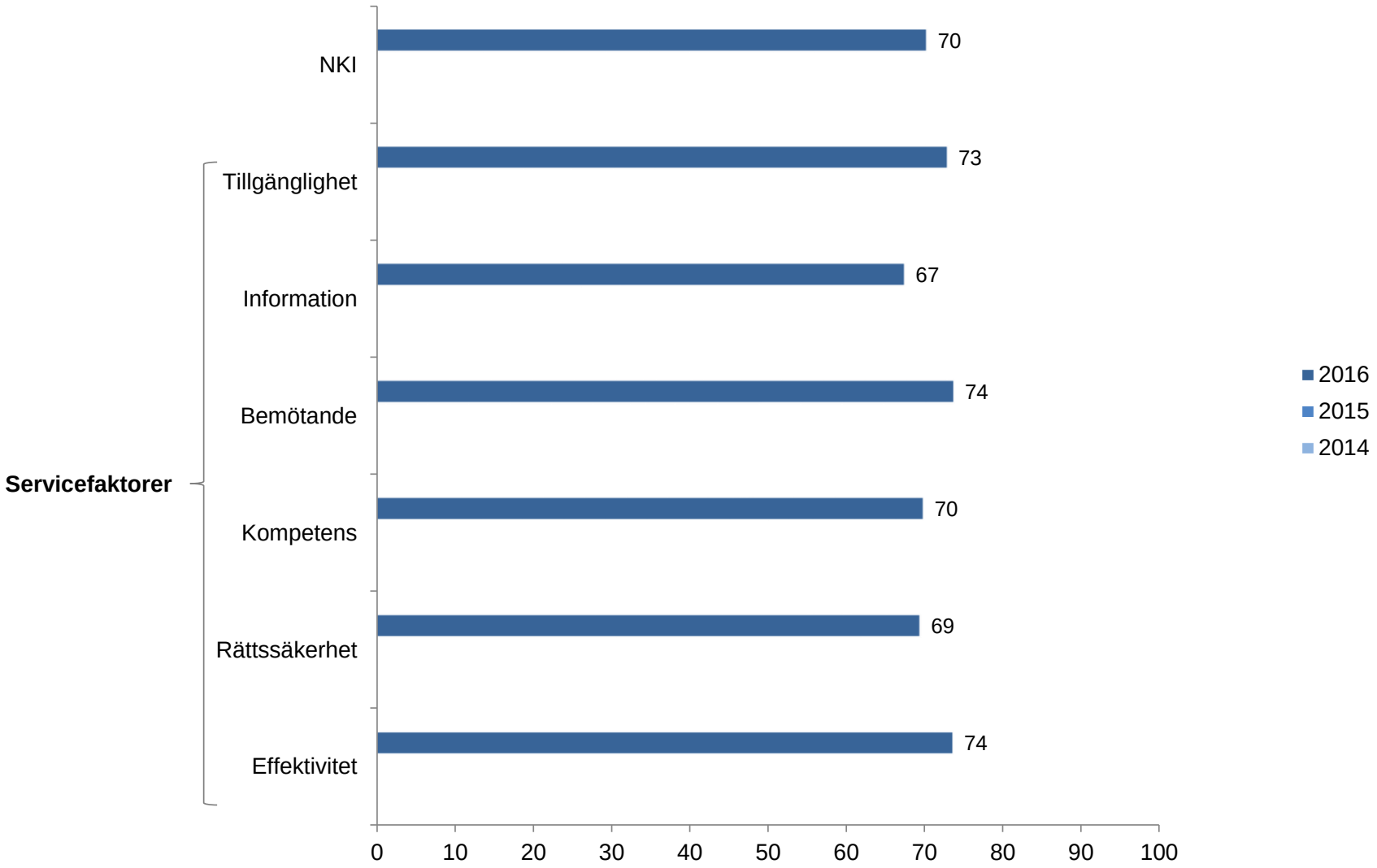
# Sammanfattning – Livsmedelskontroll

- Övergripande resultat
  - NKI livsmedelskontroll uppgår till 70 vilket är ett bra resultat.
  - Högst omdömen ges effektivitet med index 74. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 67-74.

# Rekommendationer – Livsmedelskontroll

- Markörs rekommendationer bygger på dels resultatet för livsmedelskontroll och dels den för Borås Stad övergripande sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baserat på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **kompetens**, dock har även **bemötandet** en stor påverkan på NKI. Kompetens ligger lågt inom livsmedelskontroller och det handlar då mer specifikt om **förmågan att förstå kundens problem** och **kunskap om kundens förutsättningar**.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor med mycket låga omdömen och koppling till NKI. Detta handlar i livsmedelskontrollers fall framför allt om **lyhördhet/kommunikation**.
  - **Möjligheten att använda e-tjänster/informationen på webbplatsen** är även dem tydliga utvecklingsområden.

# Livsmedelskontroll - serviceområden



# Livsmedelskontroll - Samtliga frågors svarsfördelning

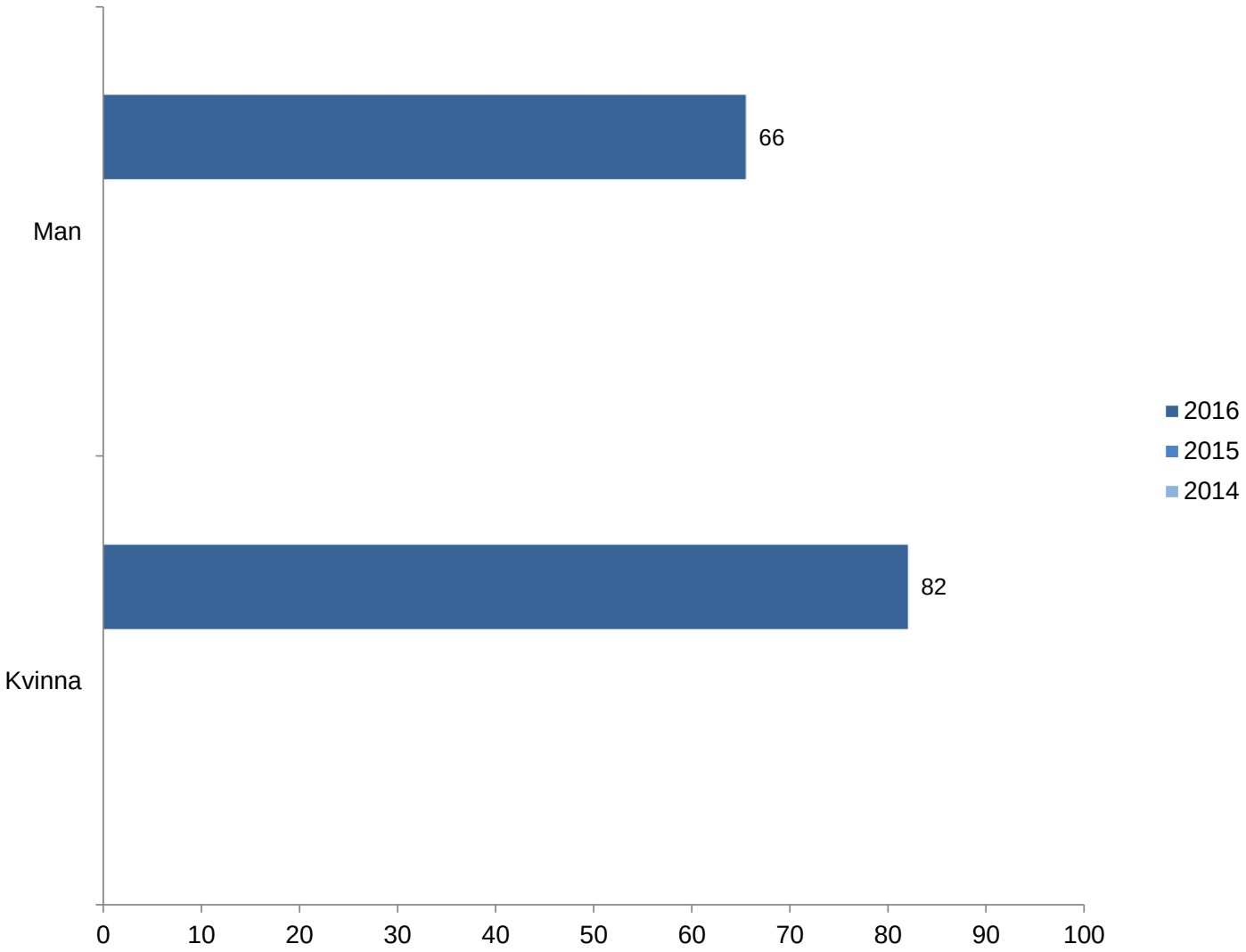
**Hur nöjd är du med...**

| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 9 | 29 | 62 | 7,7 | 52 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 3 | 25 | 72 | 8,5 | 62 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 5 | 24 | 71 | 7,8 | 60 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 19 | 14 | 67 | 7,6 | 55 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 29 | 25 | 46 | 6,5 | 74 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 7 | 36 | 58 | 7,6 | 37 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 11 | 37 | 52 | 7,1 | 5 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 15 | 22 | 63 | 7,1 | 14 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 14 | 23 | 63 | 7,3 | 12 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 15 | 23 | 62 | 7,1 | 24 |
| ... vår skriftliga information? | 18 | 12 | 70 | 7,5 | 12 |
| ... informationen på vår webbplats? | 25 | 28 | 48 | 6,6 | 57 |
| ... totalt sett med informationen? | 16 | 25 | 60 | 7,1 | 5 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 13 | 12 | 75 | 7,9 | 3 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 12 | 24 | 64 | 7,8 | 2 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 11 | 27 | 62 | 7,6 | 4 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 16 | 21 | 63 | 7,4 | 5 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 15 | 19 | 66 | 7,6 | 1 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 11 | 25 | 64 | 7,8 | 11 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 11 | 23 | 66 | 7,8 | 13 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 20 | 30 | 50 | 6,8 | 19 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 22 | 33 | 46 | 6,7 | 12 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 22 | 23 | 55 | 7,0 | 9 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 14 | 30 | 57 | 7,3 | 6 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 15 | 33 | 53 | 7,1 | 15 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 13 | 33 | 54 | 7,2 | 12 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 19 | 29 | 52 | 6,9 | 20 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 11 | 34 | 55 | 7,2 | 13 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 10 | 30 | 60 | 7,5 | 12 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 5 | 24 | 71 | 8,0 | 37 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 4 | 23 | 72 | 8,0 | 27 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 6 | 31 | 62 | 7,6 | 18 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 12 | 30 | 59 | 7,4 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 12 | 30 | 58 | 7,5 | 14 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 16 | 29 | 56 | 7,1 | 4 |

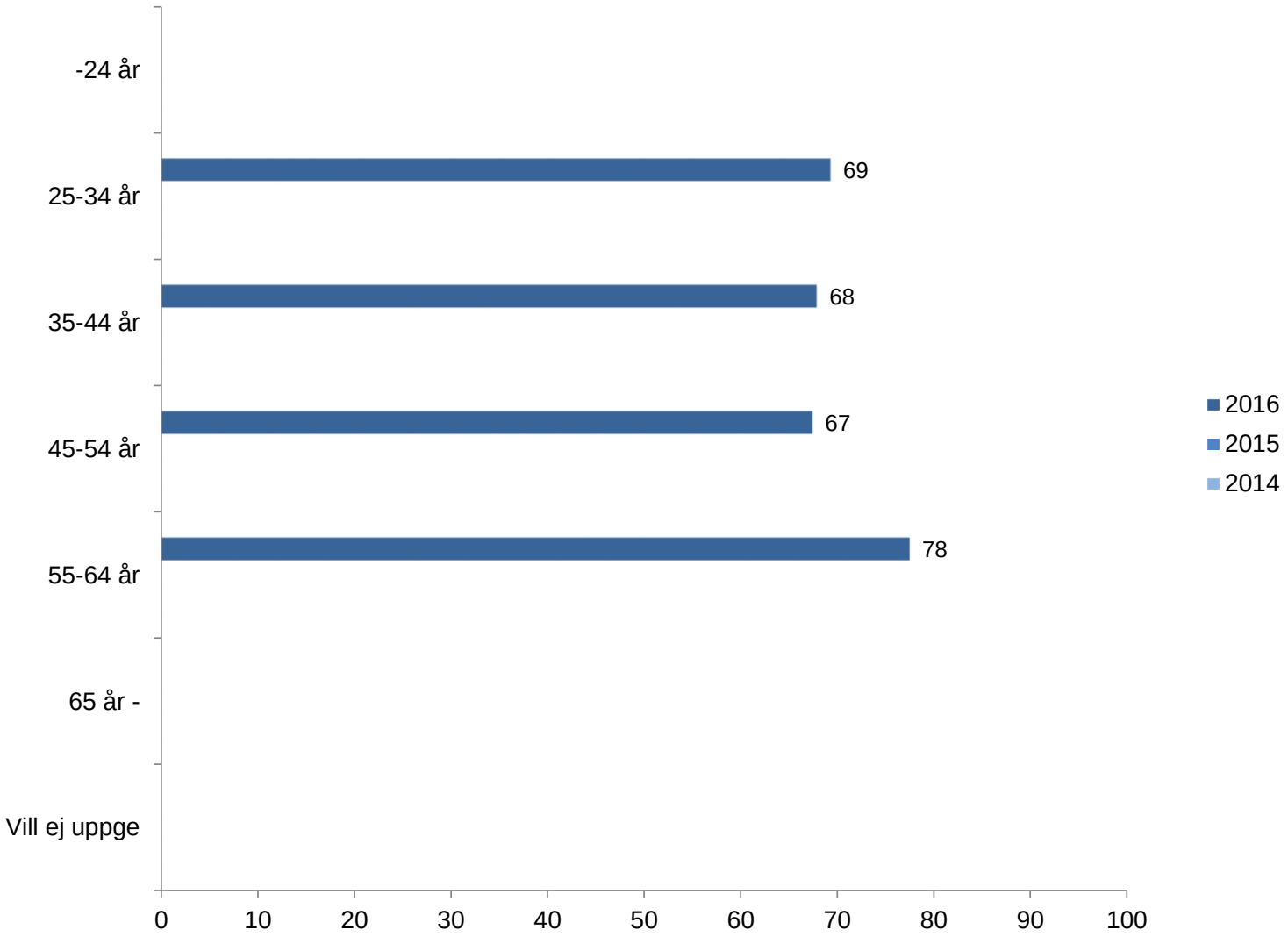
0 25 50 75 100

# Resultat – Livsmedelskontroll - NKI bakgrundsfakta

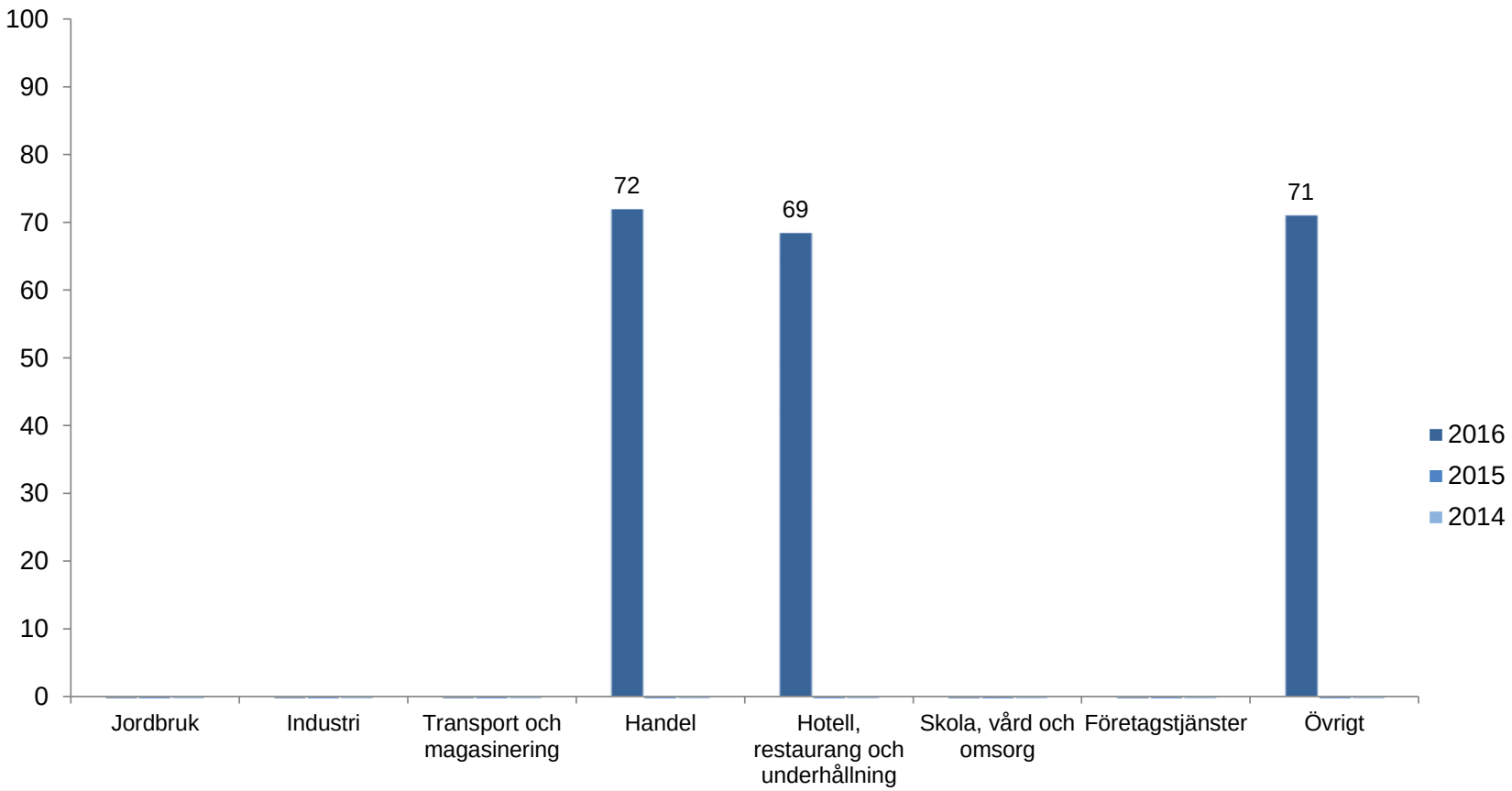
# Livsmedelskontroll - NKI - Kön



# Livsmedelskontroll - NKI - Ålder

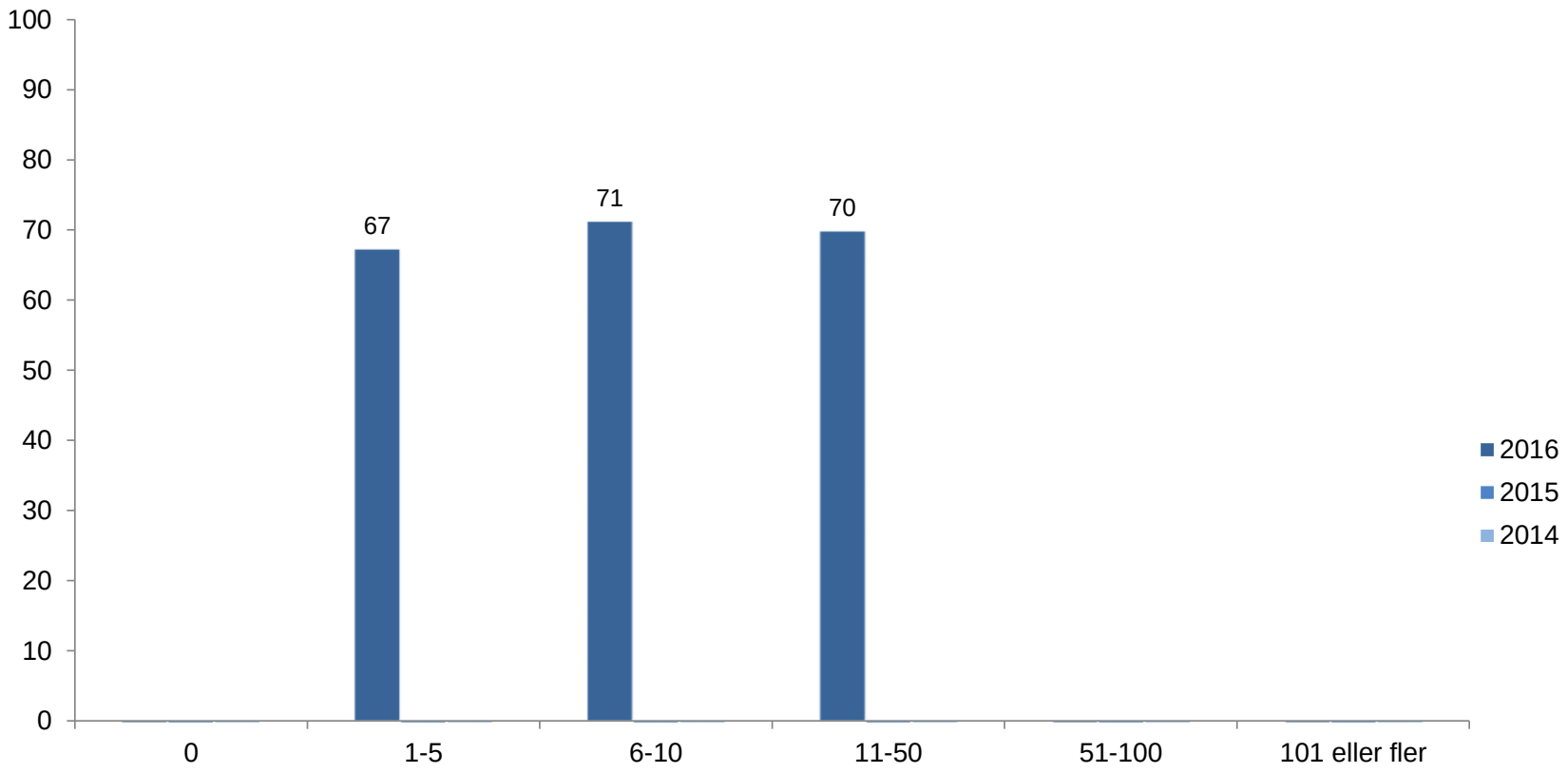


# Livsmedelskontroll - NKI - Branschtillhörighet



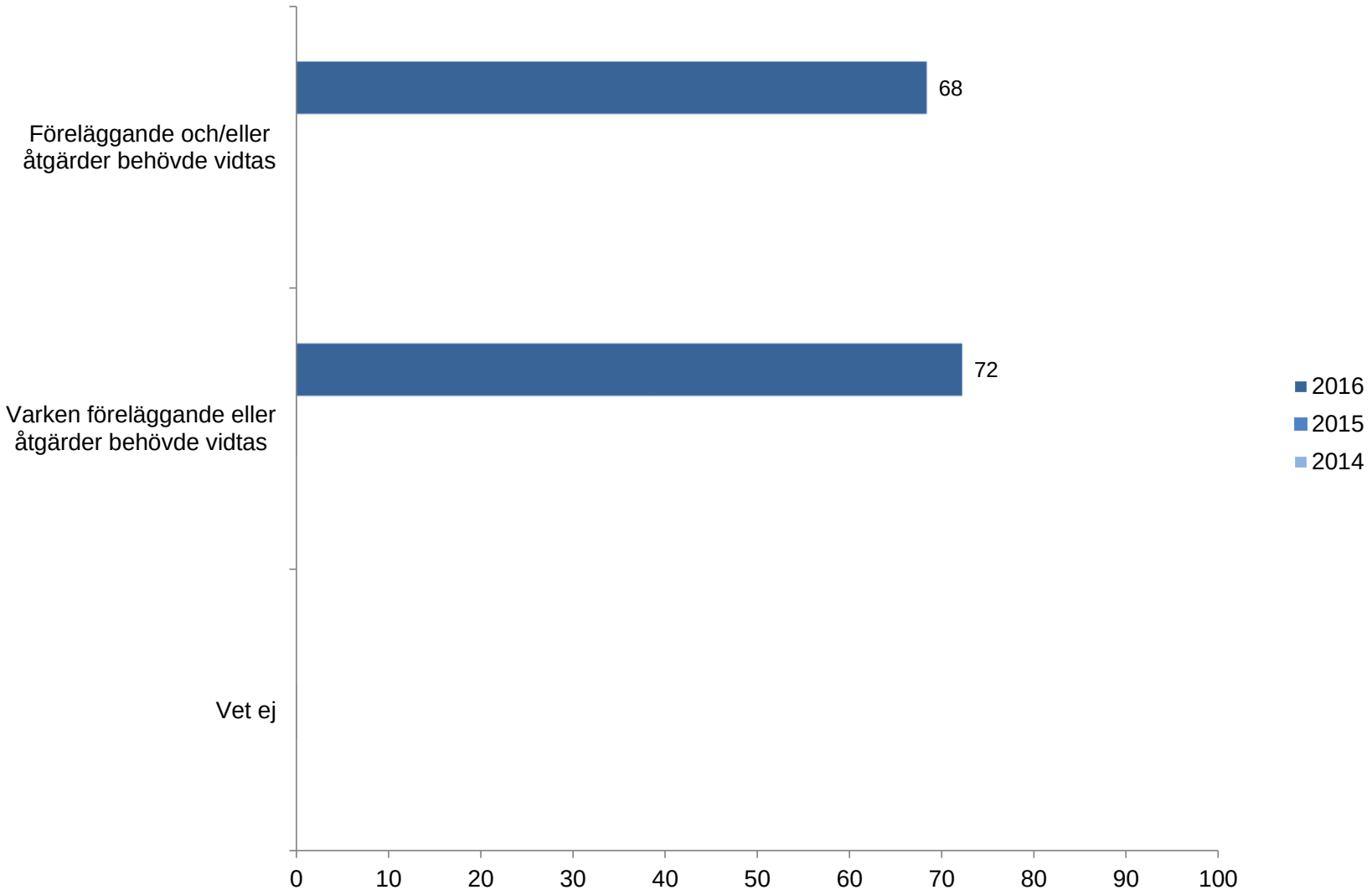

| Fördelning branschtillhörighet | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 0% | 2% | 0% | 14% | 70% | 3% | 1% | 10% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

# Livsmedelskontroll - NKI - Antal anställda

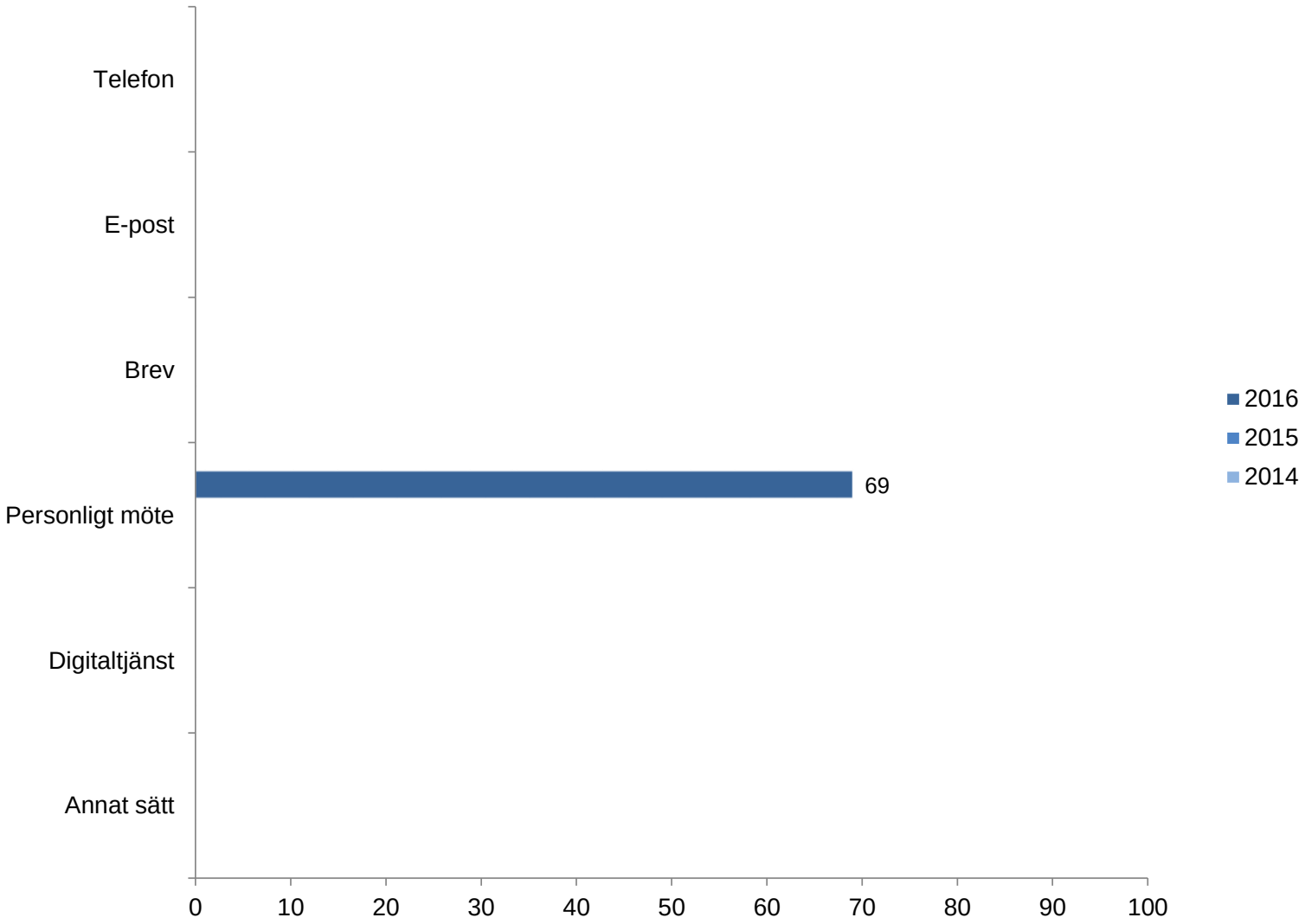



| Fördelning antal anställda | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 4% | 49% | 23% | 15% | 3% | 5% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

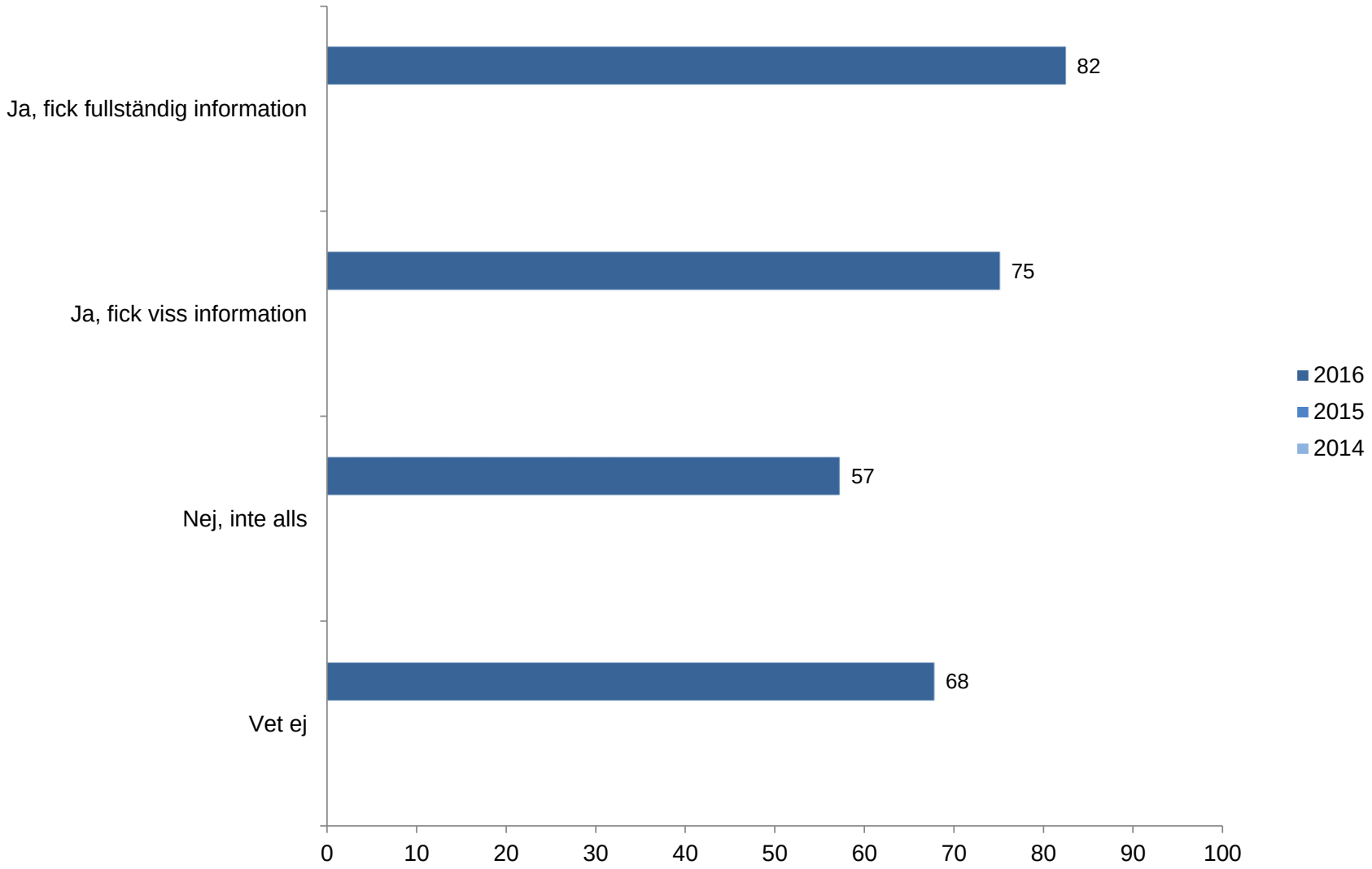
# Livsmedelskontroll - NKI - Ärendeutfall gällande tillsyn



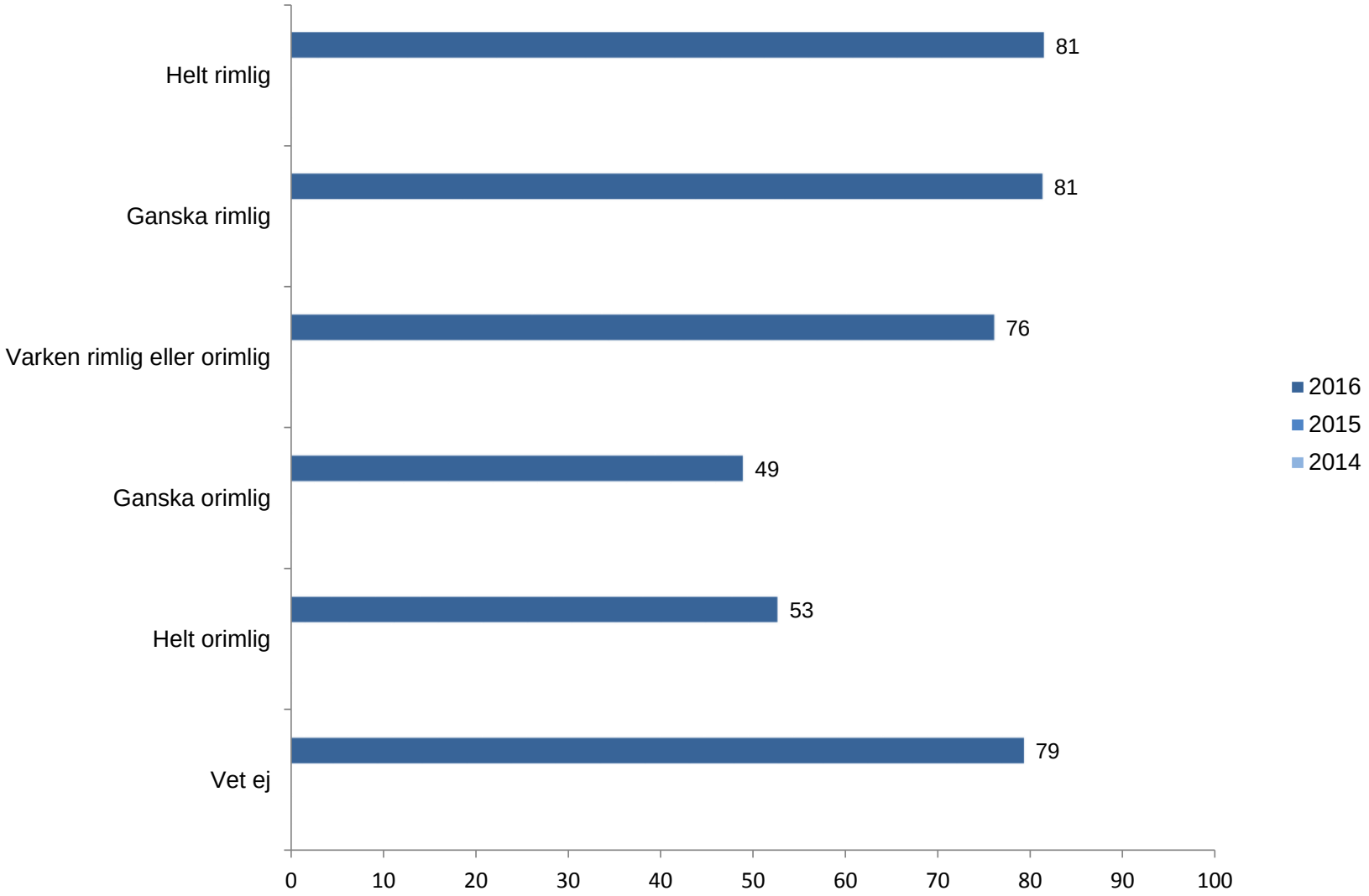
# Livsmedelskontroll - NKI - Huvudsakligt kommunikationssätt



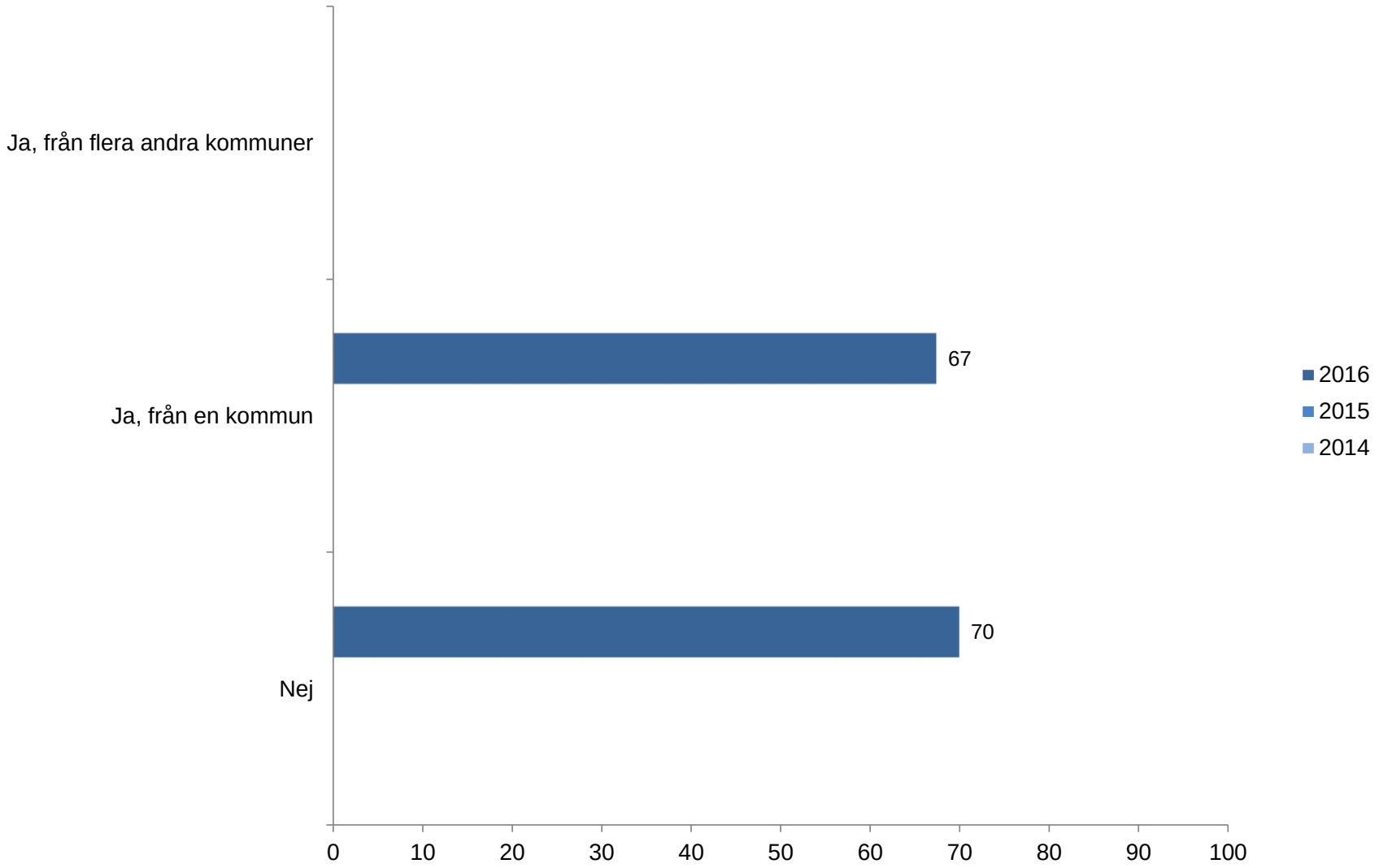
# Livsmedelskontroll - NKI - I förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften



# Livsmedelskontroll - NKI - Avgiftens rimlighet

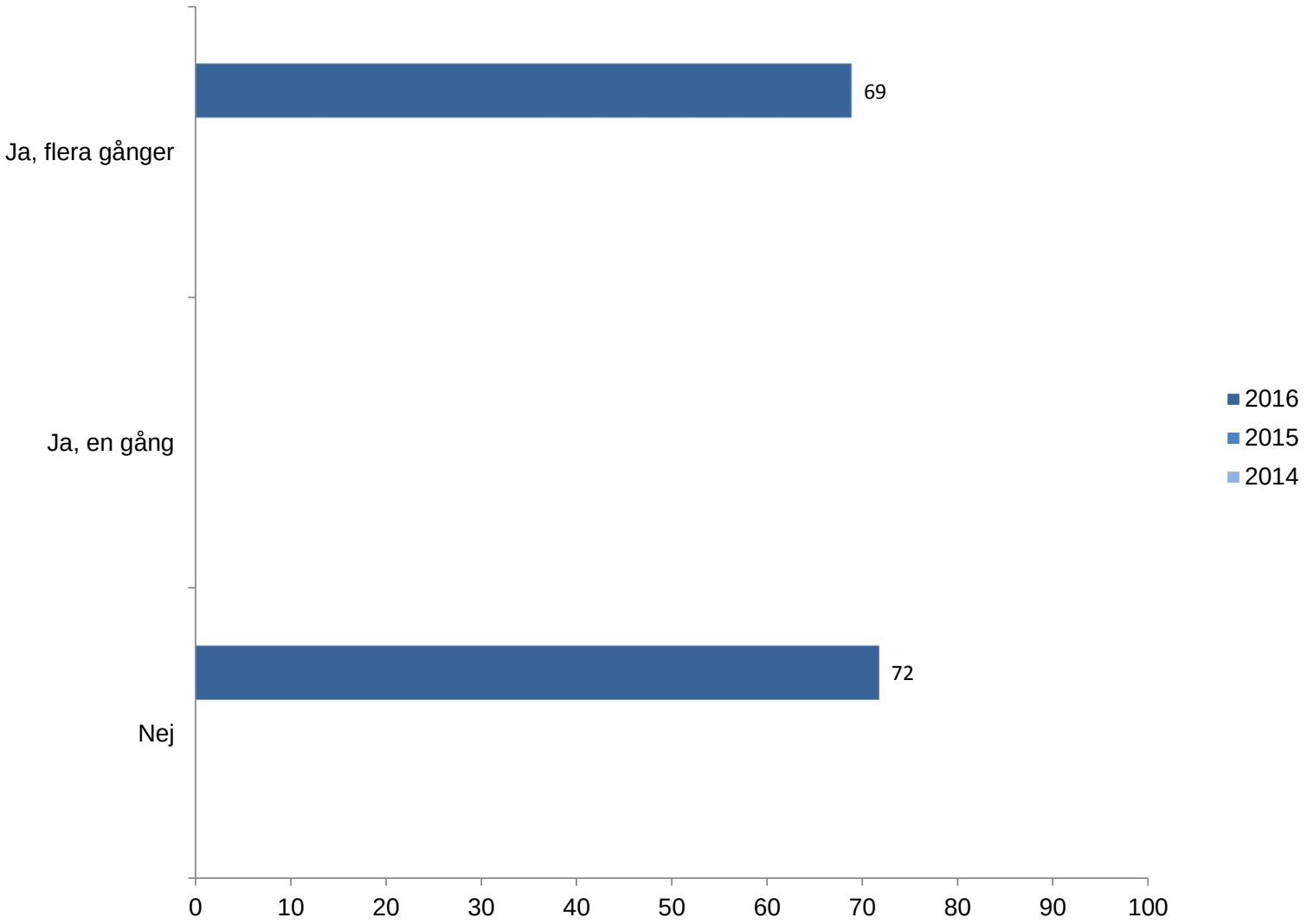


# Livsmedelskontroll - NKI - Erfarenhet av kommunal service från annan kommun



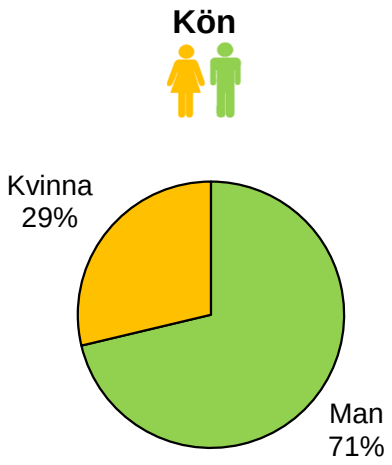

Borås Stad 2016

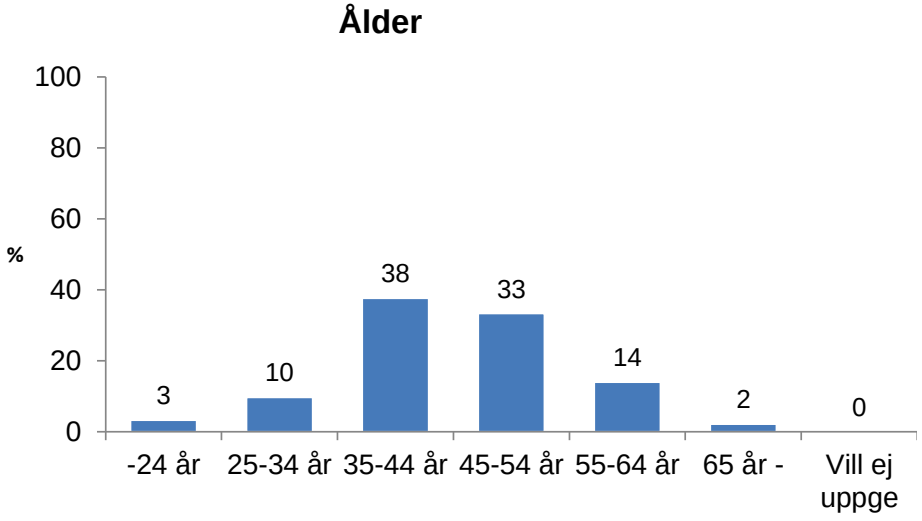
# Livsmedelskontroll - NKI - Tidigare kontakt i samma typ av ärende

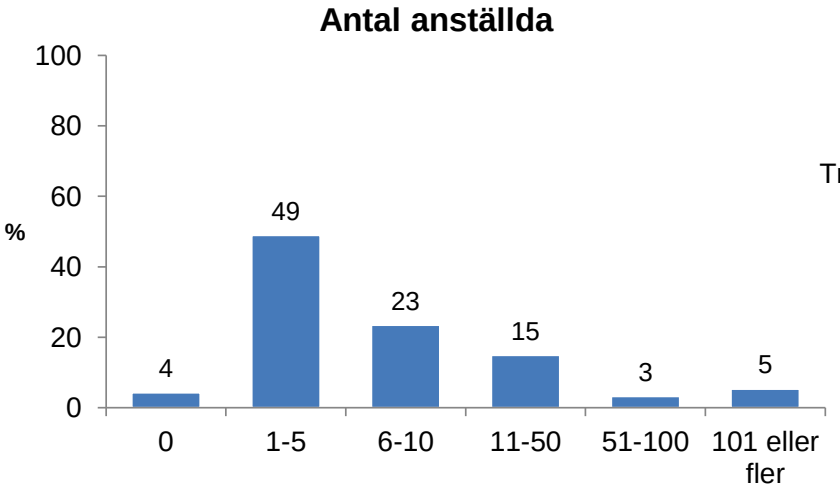


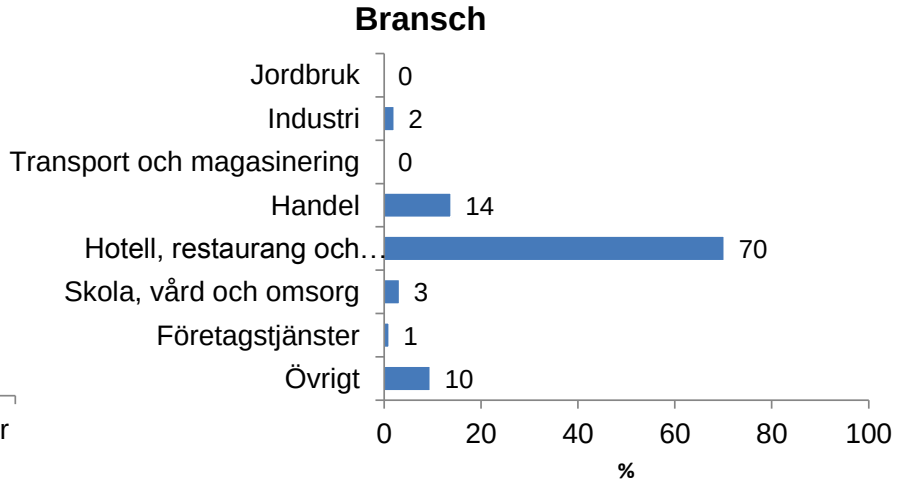
# Resultat – Livsmedelskontroll - Bakgrundsfakta

# Livsmedelskontroll - Bakgrundsfakta

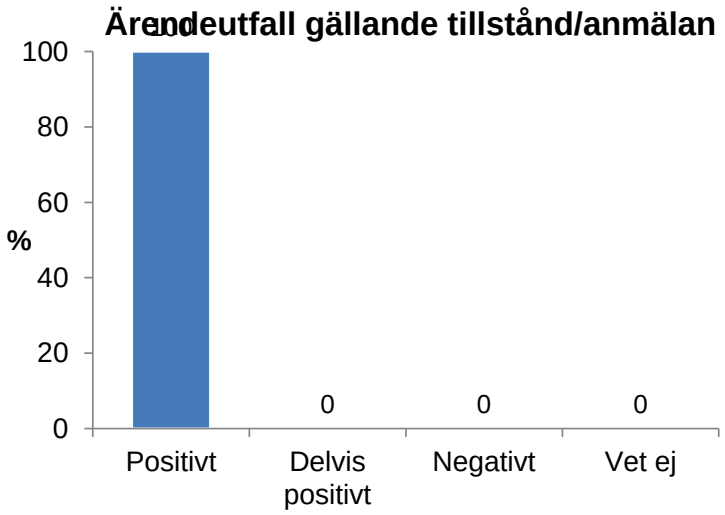


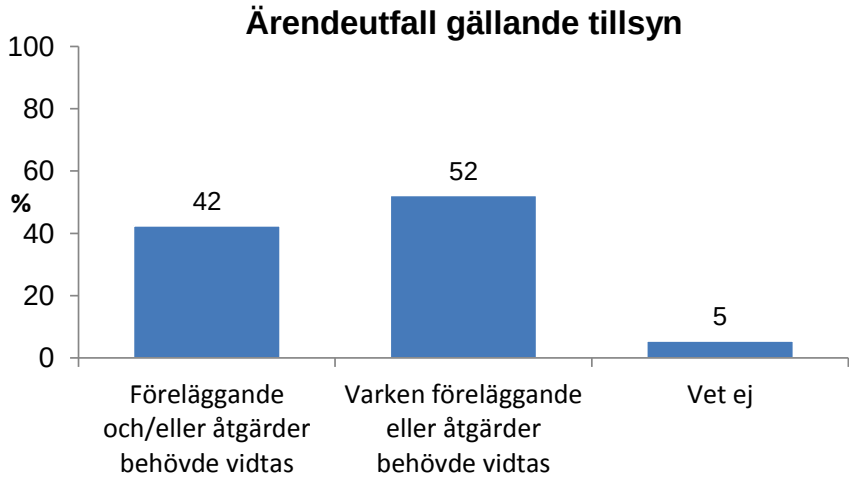



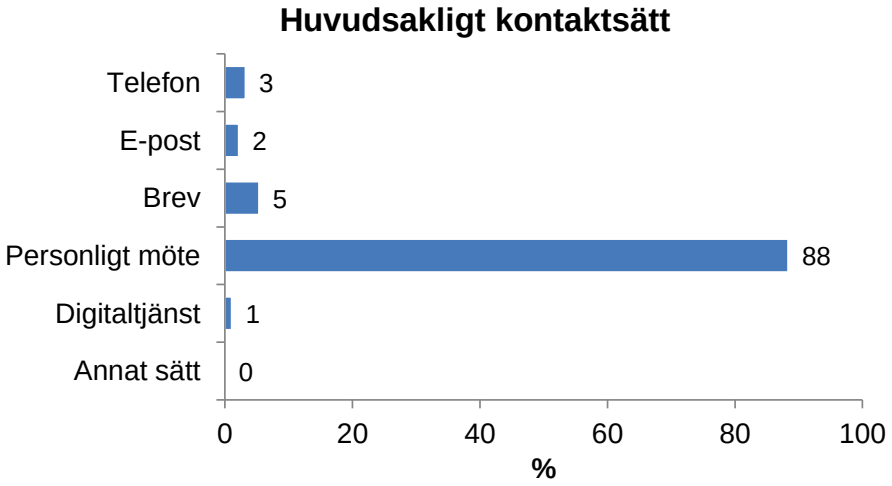



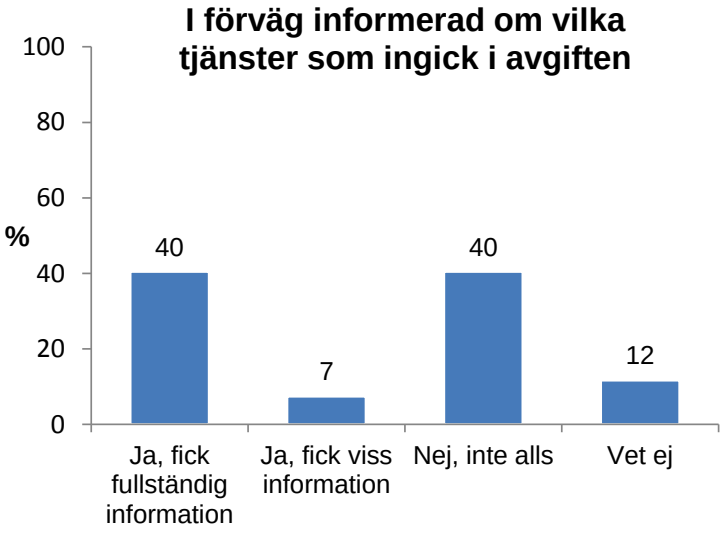
# Livsmedelskontroll - Bakgrundsfakta

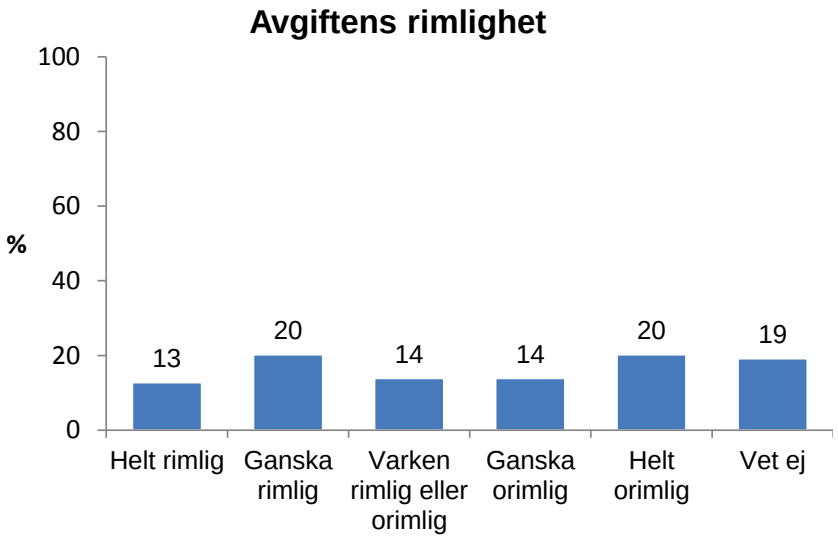


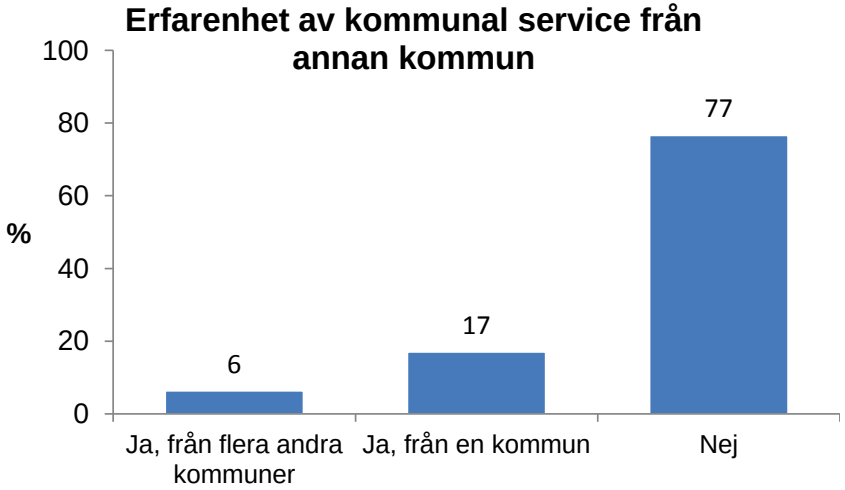



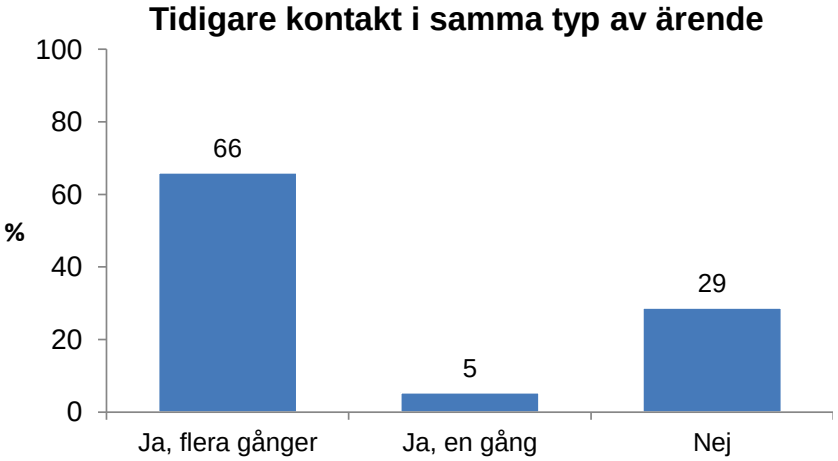



# Livsmedelskontroll - Bakgrundsfakta



# Resultat – Serveringstillstånd

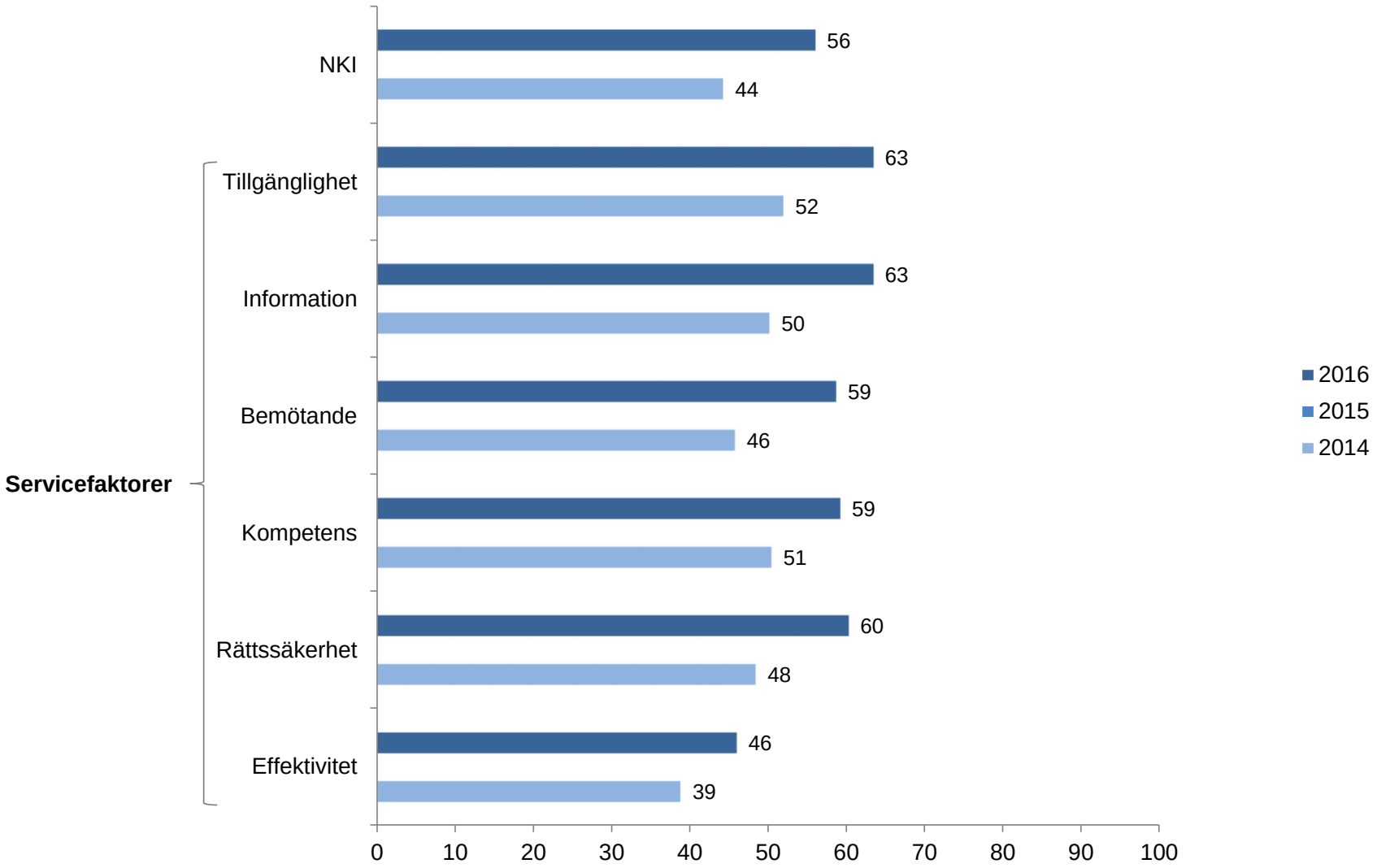
# Sammanfattning – Serveringstillstånd

- Övergripande resultat
  - NKI serveringstillstånd uppgår till 56 vilket inte är ett godkänt resultat. Resultatet visar dock på en positiv trend för NKI över tid (2014: 44).
  - Högst omdömen ges information med index 63. Samtliga serviceområden ligger samlade med ett index på mellan 46-63.

# Rekommendationer – Serveringstillstånd

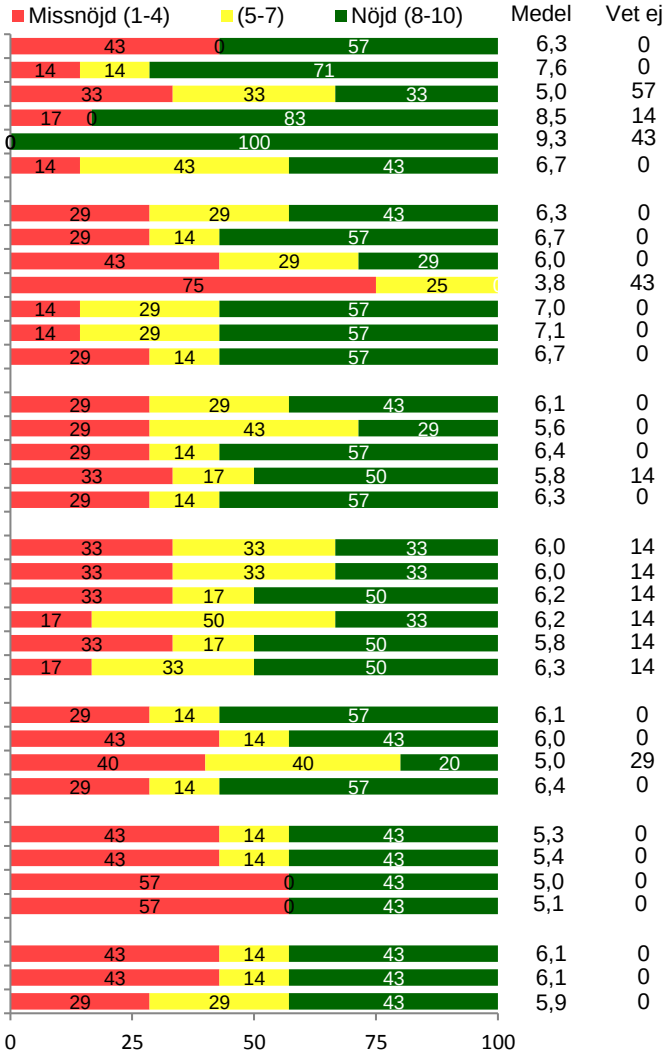
- Markörs rekommendationer bygger på dels resultatet för serveringstillstånd och dels den för Borås Stad övergripande sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.
  - Prioriterade serviceområden bör baserat på upplevelse och betydelse för nöjdheten vara framför allt **effektivitet**, dock har även **kompetens** en stor påverkan på NKI. Effektivitet ligger mycket lågt inom serveringstillstånd och det handlar då mer specifikt om **tiden för handläggningen**, **hålla överenskomna tidsramar** och **de övergripande rutinerna för handläggningen**.
  - Även inom andra serviceområden finns enskilda frågor med mycket låga omdömen och koppling till NKI. Detta handlar i serveringstillstånd fall framför allt om **engagemang/lyhördhet** samt **förmågan att förstå kundens problem/förutsättningar**.
  - Information ger i ett övergripande perspektiv låg effekt på NKI men har ett anmärkningsvärt lågt resultat gällande **informationen om möjlighet att överklaga beslut**.

# Serveringstillstånd - serviceområden



# Serveringstillstånd - Samtliga frågors svarsfördelning

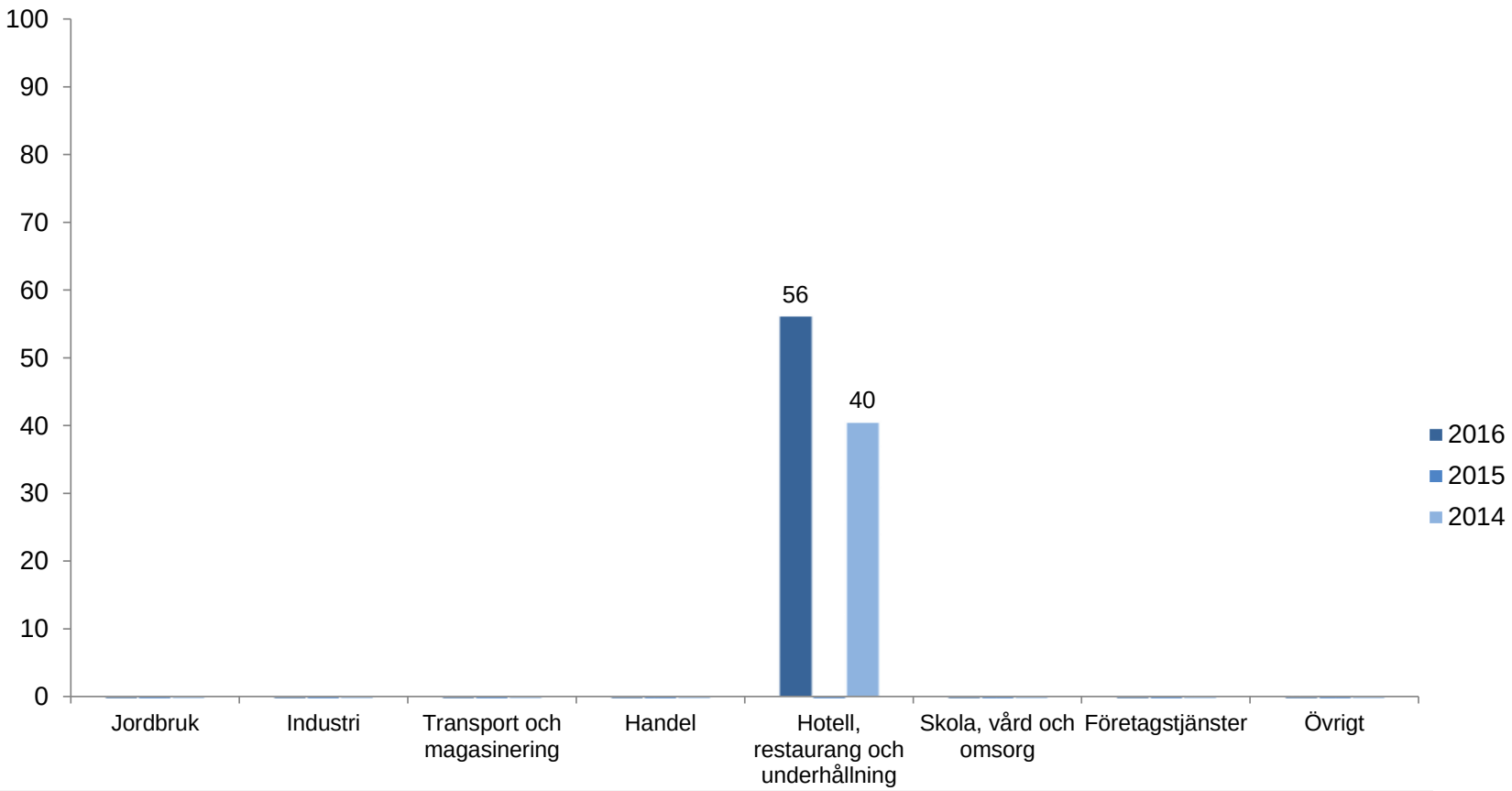
**Hur nöjd är du med...**




| | Missnöjd (1-4) | (5-7) | Nöjd (8-10) | Medel | Vet ej |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tillgänglighet** | | | | | |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon? | 43 | 0 | 57 | 6,3 | 0 |
| ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post? | 14 | 14 | 71 | 7,6 | 0 |
| ... möjligheten att få träffa rätt person (er)? | 33 | 33 | 33 | 5,0 | 57 |
| ... möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan? | 17 | 0 | 83 | 8,5 | 14 |
| ... möjligheten att använda e-tjänster för ditt ärende? | 0 | | 100 | 9,3 | 43 |
| ... totalt sett med tillgängligheten? | 14 | 43 | 43 | 6,7 | 0 |
| **Information** | | | | | |
| ... hur vi informerade om de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 29 | 29 | 43 | 6,3 | 0 |
| ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende? | 29 | 14 | 57 | 6,7 | 0 |
| ... hur vi informerade om vad som förväntades av dig? | 43 | 29 | 29 | 6,0 | 0 |
| ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut? | 75 | 25 | 0 | 3,8 | 43 |
| ... vår skriftliga information? | 14 | 29 | 57 | 7,0 | 0 |
| ... informationen på vår webbplats? | 14 | 29 | 57 | 7,1 | 0 |
| ... totalt sett med informationen? | 29 | 14 | 57 | 6,7 | 0 |
| **Bemötande** | | | | | |
| ... vår attityd mot dig? | 29 | 29 | 43 | 6,1 | 0 |
| ... vårt engagemang i ditt ärende? | 29 | 43 | 29 | 5,6 | 0 |
| ... vårt sätt att kommunicera med dig? | 29 | 14 | 57 | 6,4 | 0 |
| ... den lyhördhet som vi visade? | 33 | 17 | 50 | 5,8 | 14 |
| ... totalt sett med bemötandet? | 29 | 14 | 57 | 6,3 | 0 |
| **Kompetens** | | | | | |
| ... vår kunskap om lagar och regler? | 33 | 33 | 33 | 6,0 | 14 |
| ... vår kunskap om ämnesområdet? | 33 | 33 | 33 | 6,0 | 14 |
| ... vår kunskap om företagens villkor och förutsättningar? | 33 | 17 | 50 | 6,2 | 14 |
| ... vår förmåga att förstå dina problem? | 17 | 50 | 33 | 6,2 | 14 |
| ... vår förmåga att ge råd och vägledning? | 33 | 17 | 50 | 5,8 | 14 |
| ... totalt sett med kompetensen? | 17 | 33 | 50 | 6,3 | 14 |
| **Rättssäkerhet** | | | | | |
| ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende? | 29 | 14 | 57 | 6,1 | 0 |
| ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut? | 43 | 14 | 43 | 6,0 | 0 |
| ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter? | 40 | 40 | 20 | 5,0 | 29 |
| ... totalt sett med rättssäkerheten? | 29 | 14 | 57 | 6,4 | 0 |
| **Effektivitet** | | | | | |
| ... tiden för handläggningen av ditt ärende? | 43 | 14 | 43 | 5,3 | 0 |
| ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar? | 43 | 14 | 43 | 5,4 | 0 |
| ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende? | 57 | 0 | 43 | 5,0 | 0 |
| ... totalt sett med effektiviteten? | 57 | 0 | 43 | 5,1 | 0 |
| **Helheten** | | | | | |
| Hur nöjd var du med förvaltningen i sin helhet? | 43 | 14 | 43 | 6,1 | 0 |
| Hur väl uppfyllde förvaltningen dina förväntningar? | 43 | 14 | 43 | 6,1 | 0 |
| Tänk dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen? | 29 | 29 | 43 | 5,9 | 0 |

# Resultat – Serveringstillstånd - NKI bakgrundsfakta

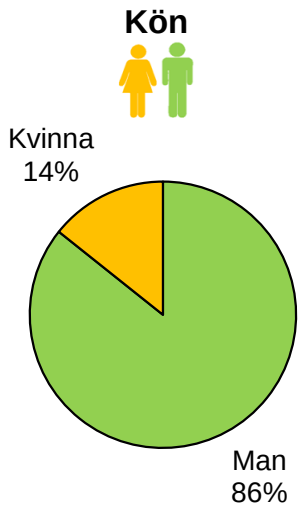
# Serveringstillstånd - NKI - Branschtillhörighet

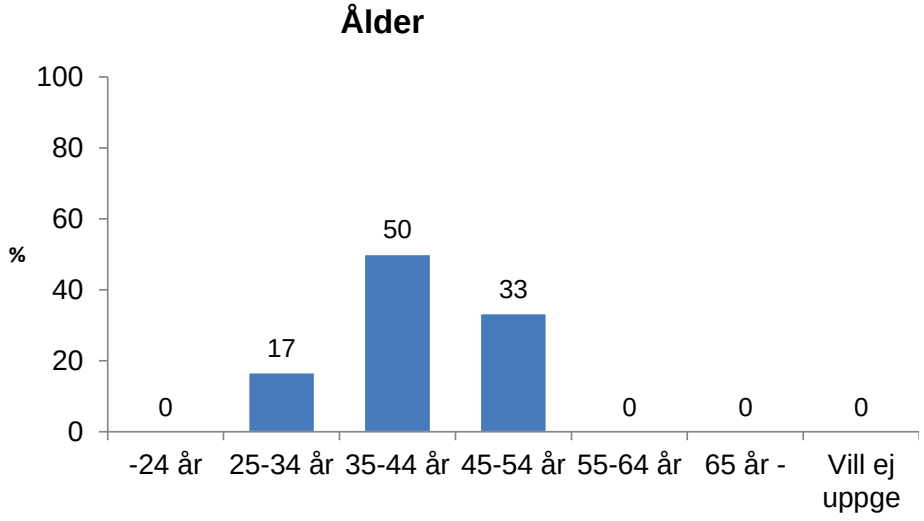


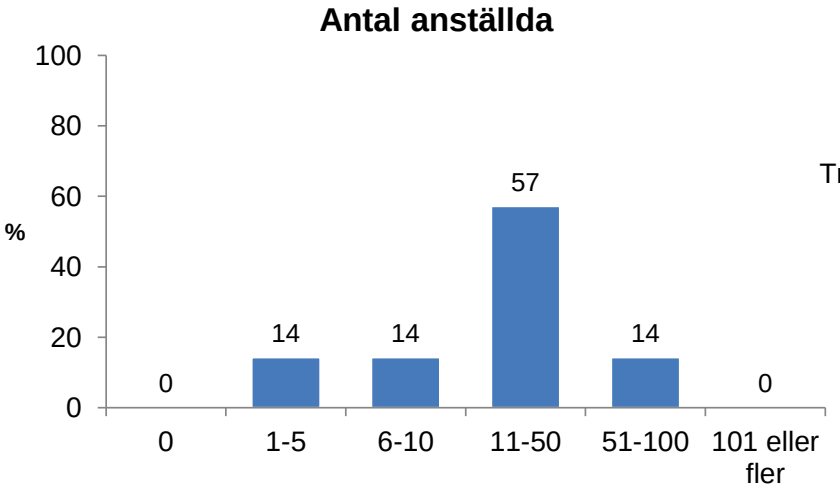

| Fördelning branschtillhörighet | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2016 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| 2015 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | 0% | 4% | 0% | 0% | 88% | 0% | 0% | 8% |

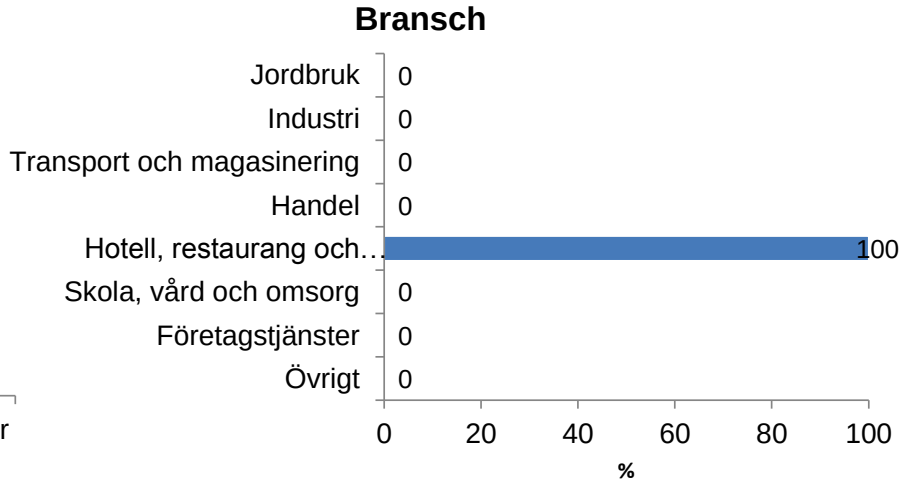
# Resultat – Serveringstillstånd - Bakgrundsfakta

# Serveringstillstånd - Bakgrundsfakta

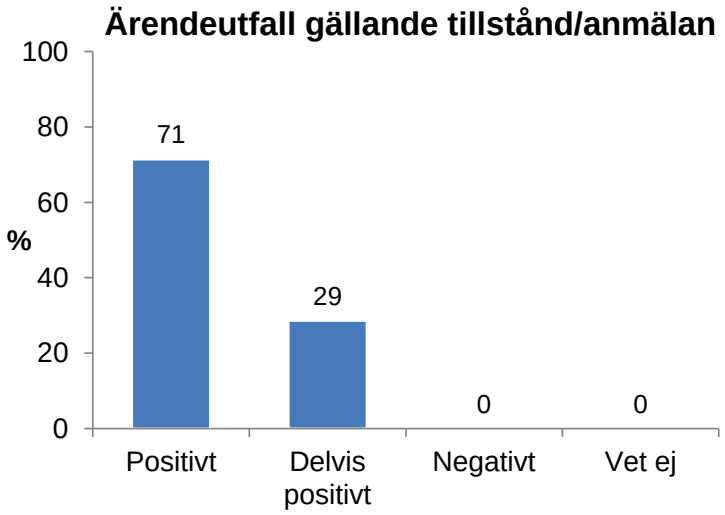


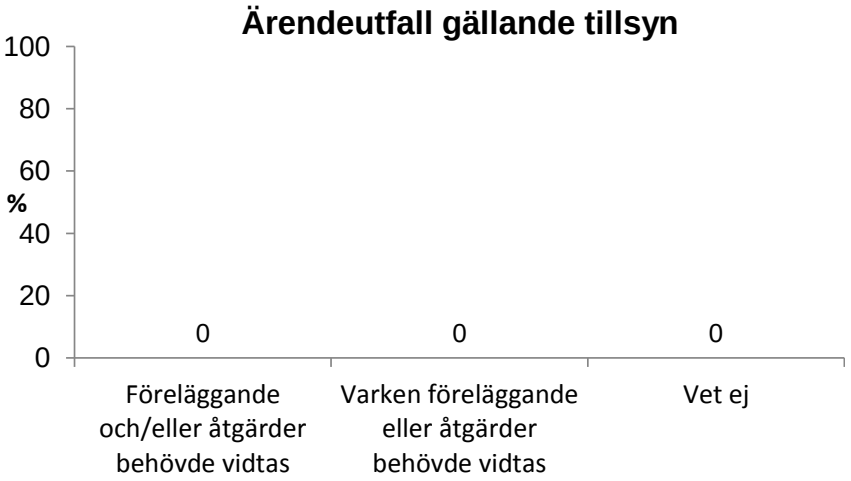



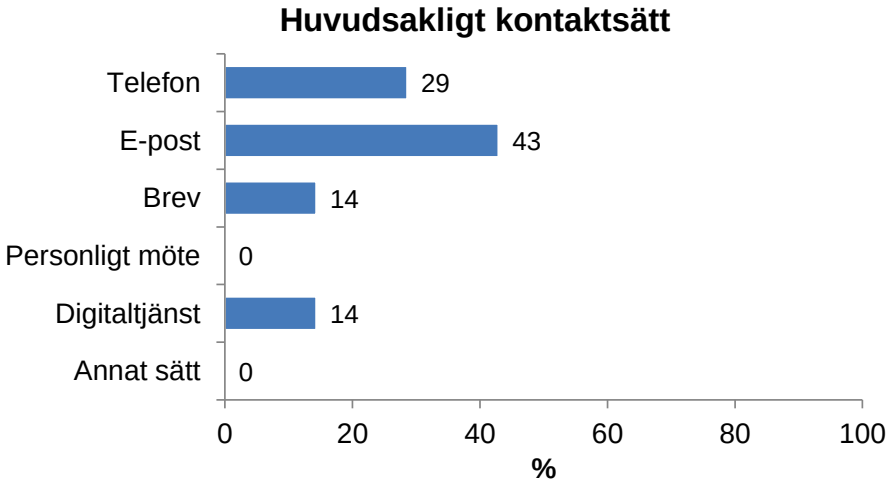



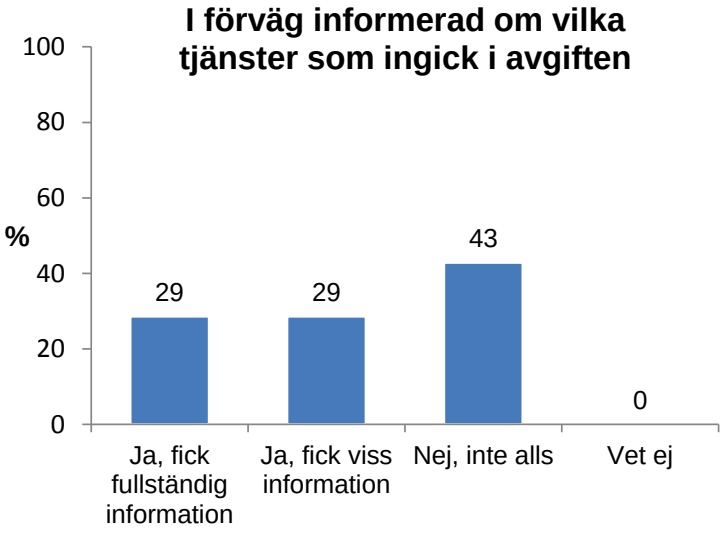
# Serveringstillstånd - Bakgrundsfakta

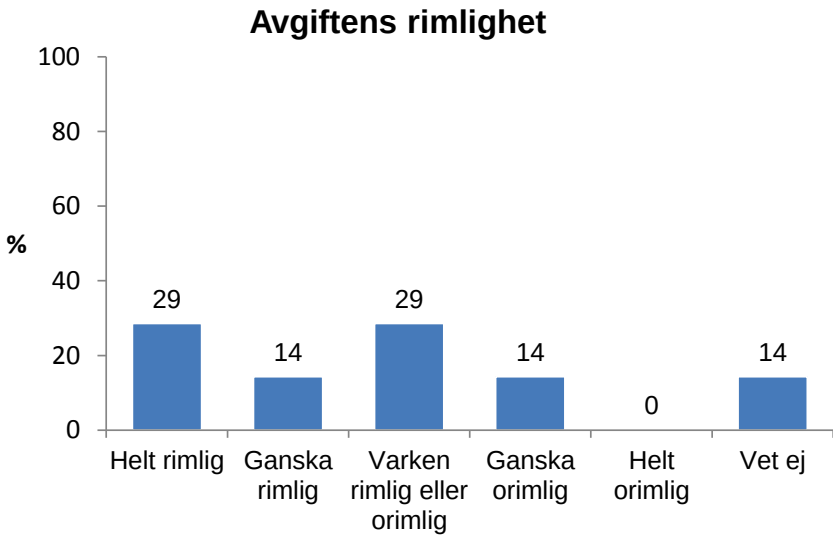


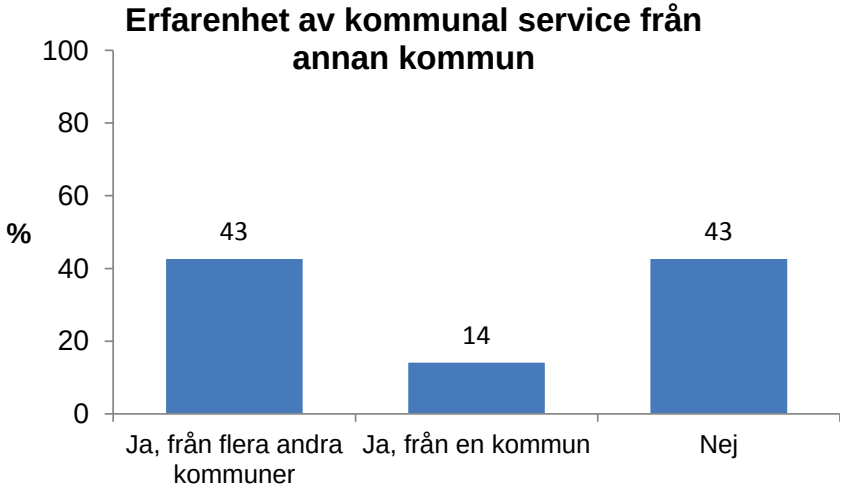



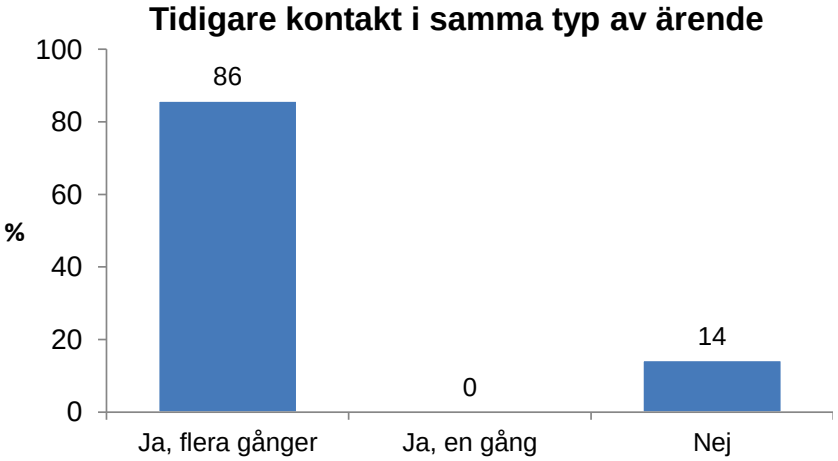



# Serveringstillstånd - Bakgrundsfakta

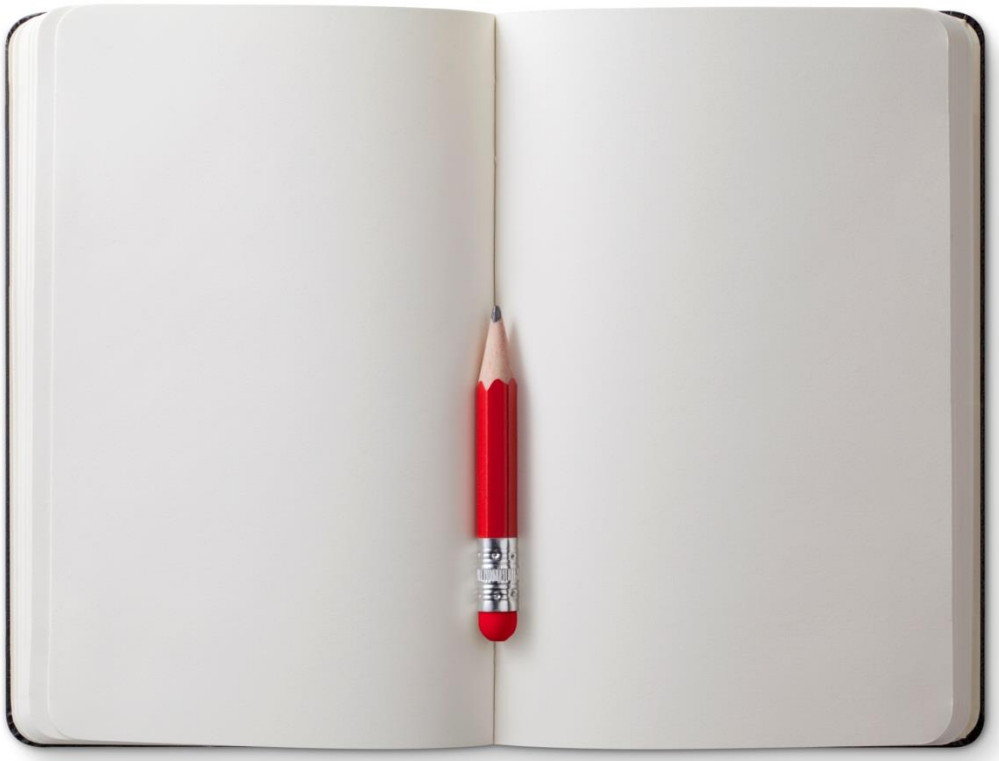


# Bilaga 1 – Modellbeskrivning



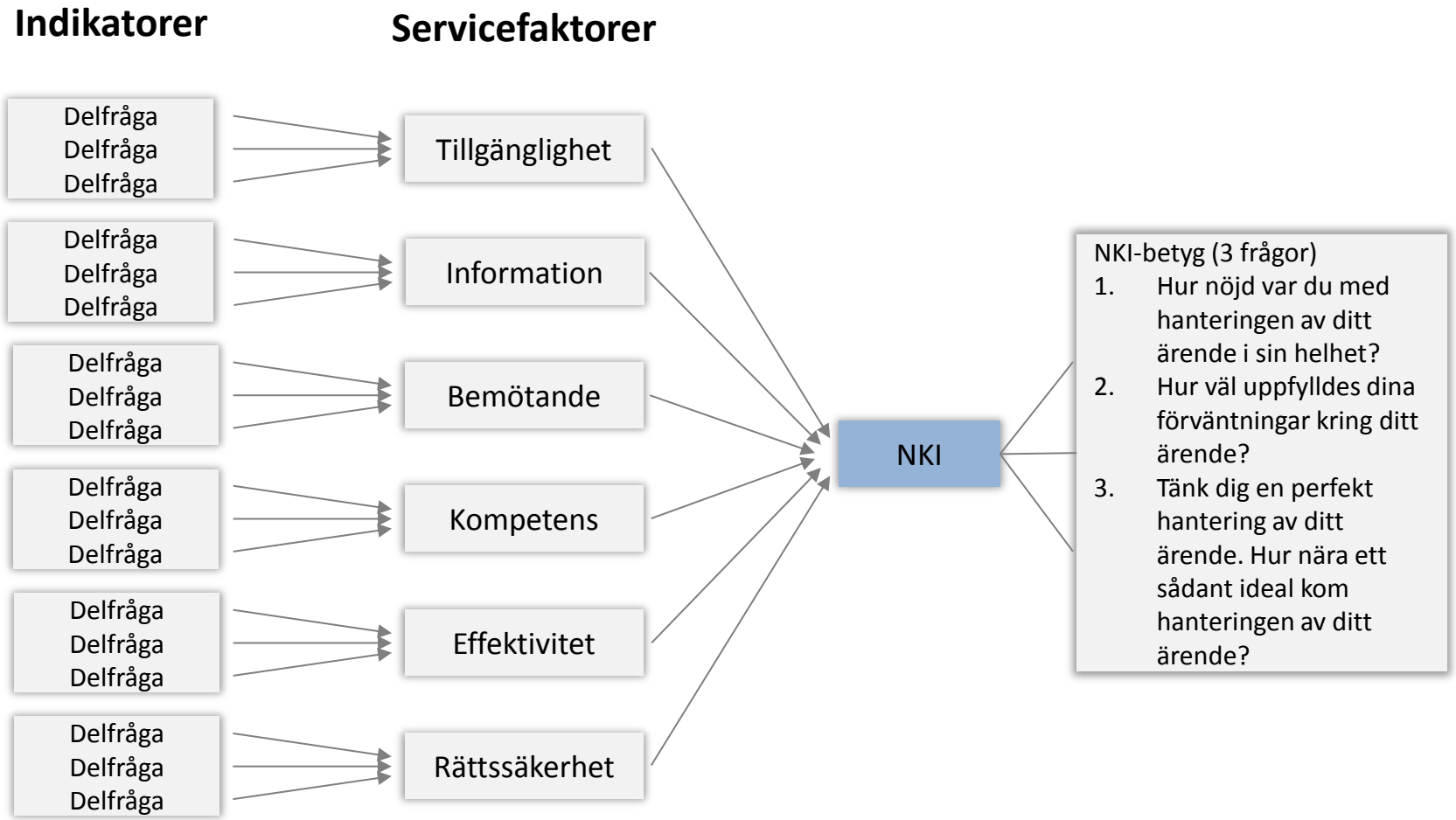
# Bilaga 1. Modellbeskrivning (1/4)

- 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 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 hanteringen av ditt ärende i sin helhet?
    - Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?
    - Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?
  - 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 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 1. Modellbeskrivning (2/4)

- 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.

# Bilaga 1. Modellbeskrivning (3/4)

- 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 medelvärdet 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 (R2 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 1. Modellbeskrivning (4/4)