

Stockholmsregionens möte med näringslivet

En studie av företagares uppfattningar
om kommunernas service 2007


Stockholm
The Capital of Scandinavia



Innehåll

1. BAKGRUND	4
2. UNDERSÖKNINGENS UPPLÄGGNING	4
2.1 Val av verksamhetsområden	4
2.2 Definition av service	4
2.3 Nöjd-Kund-Index	4
3. UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE	5
4. RESULTAT AV SERVICEUNDERSÖKNINGEN	6
4.1 Vilken bakgrund har företagen?	6
4.2 Hur nöjda är företagarna?	8
4.3 Vad är företagarna nöjda med?	11
4.4 Vad bör prioriteras?	13
4.5 Företagarnas egna förbättringsförslag	14
BILAGA – ENKÄT	

Sammanfattning

Stockholmsregionens företagare nöjda med kommunernas service

Företagen i Stockholmsregionen är i huvudsak nöjda med kommunernas service. Det visar den första av vad som ska bli en återkommande undersökning av hur kommunernas service uppfattas av näringslivet.

Undersökningen har gjorts av Utrednings- och statistikkontoret i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB) inom ramen för Stockholm Business Alliance (SBA). SBA är ett samarbete mellan 43 kommuner i Stockholmsregionen, som syftar till att förbättra företagsklimatet och locka företagsetableringar till regionen.

I undersökningen har företag som har varit i kontakt med SBA:s 43 partnerkommuner om bygglov, markupplåtelse, serverings-tillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn fått bedöma kommunernas bemötande, effektivitet, tillgänglighet, information, kompetens och rättssäkerhet. Totalt har drygt 13 000 företag tillfrågats i regionen. Svarefrekvensen blev 71 procent, vilket ger ett tillförlitligt resultat.

I ett "Nöjd-Kund-Index" får kommunernas samlade service betyg 63 på en 100-gradig skala. Det är, enligt SCB:s modell för mätningar av kundnöjdhet, ett klart godkänt betyg. Högst betyg får Enköping och Vallentuna med medelbetyg 75, medan Ekerö med 49, och Värmdö och Heby med 58 får lägst betyg. Ingen av de kommuner som ingick i studien får underkänt, d v s betyg under 40.

Bland verksamhetsområdena får brandtillsynen högst betyg (74) följt av handläggningen av serveringstillstånd (68) och miljötillsyn (66). Lägst betyg får hanteringen av markupplåtelse (62) och bygglov (58).

Företagarna är genomgående mest nöjda med kommunernas bemötande och kompetens (båda 68), följt av tillgänglighet (67) och information (66). Minst nöjda är företagarna med kommunernas rättssäkerhet (64) och effektivitet (61). Effektiviteten har också genomgående störst betydelse för företagarnas helhetsbedömningen av kommunernas service. I det fortsatta förbättringsarbetet bör därför effektivitetsaspekter såsom handläggningstider och kostnader för handläggningen prioriteras högst.

Syftet med undersökningen är att fånga upp företagarnas synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Undersökningen ska ligga till grund för ett förbättringsarbete i respektive kommun och ett erfarenhetsutbyte mellan kommunerna om hur näringslivsservicen kan förbättras.

NKI per kommun (medelvärde)

Enköping	75
Vallentuna	75
Nykvarn	74
Smedjebacken	74
Solna	74
Köping	73
Ludvika	73
Tyresö	73
Kungsör	72
Oxelösund	72
Sigtuna	71
Sollentuna	70
Täby	70
Hallstahammar	69
Huddinge	69
Sundbyberg	69
Södertälje	69
Gävle	68
Upplands Väsby	68
Arboga	67
Lidingö	67
Nyköping	67
Eskilstuna	66
Gnesta	66
Haninge	66
Nacka	66
Nynäshamn	66
Strängnäs	66
Upplands-Bro	66
Trosa	65
Västerås	64
Flen	63
Knivsta	63
Örebro	63
Botkyrka	62
Karlskoga	61
Stockholm	61
Surahammar	61
Uppsala	61
Katrineholm	59
Heby	58
Värmdö	58
Ekerö	49
Samtliga	63

1. Bakgrund

Stockholm Business Alliance är ett avtalsbaserat partnerskap på näringslivsområdet mellan kommuner i Stockholmsregionen. Syftet är att gemensamt arbeta för att förbättra företagsklimatet och locka företagsetableringar till regionen. Målsättningen är att göra Stockholmsregionen till Norra Europas ledande tillväxtregion. I samarbetet ingår 43 kommuner från Gävle i norr till Nyköping/Oxelösund i söder och från Karlskoga i väster till Värmdö i öster.

Ett prioriterat område inom partnerskapet är att tillsammans utveckla och förbättra servicen till näringslivet i regionen. Det ska vara enkelt att komma i kontakt med partnerkommunerna, handläggningen av ärenden ska vara enkel och snabb och bemötandet ska kännetecknas av öppenhet och dialog. Bakgrunden är att bilden av Stockholmsregionen som företagsplats i hög utsträckning skapas av företagets erfarenheter av de dagliga kontakter som äger rum med kommunerna. Det är därför nödvändigt att kunna erbjuda näringslivet en god grundläggande service för att det övriga näringslivsarbetet ska vara trovärdigt.

2. Undersökningens uppläggning

2.1 Val av verksamhetsområden

Företagare möter dagligen företrädare för kommunen i ett flertal olika roller. Det handlar om att kommunerna har ett myndighetsansvar och möter företagare i rollen som tillståndsgivare och tillståndsutövare. Det handlar också om att kommunerna köper varor och tjänster från olika företag eller tillhandahåller olika tjänster till näringslivet. Det sker också möten mellan kommunerna och näringslivet i olika typer av forum, nätverk och samverkansgrupper. Det är omöjligt att följa upp alla kontakter som förekommer mellan kommunerna och näringslivet. Valet har därför gjorts att fokusera på näringslivets kontakter med kommunerna i rollen som myndighetsutövare. Anledningen är att näringslivets kontakter med kommunerna i myndighetsrollen är obligatoriska och det finns ingen möjlighet för företagarna att vända sig någon annanstans. Dessa processer styrs också oftast av en omfattande lagstiftning, vilket gör att kontakterna riskerar att upplevas som byråkratiska, omständliga eller onödiga.

Det är viktigt att vara medveten om att det inte är helt oproblematiskt att mäta företagares uppfattningar av kontakterna med kommuner i rollen som myndighetsutövare. I denna roll ingår att beakta många olika intressen i handläggningen, vilka ibland kan stå i strid med varandra. Det kan resultera i att kommuner måste lämna negativa besked till företagare, vilket kan påverka deras omdömen om kontakterna med kommunerna negativt, oavsett om servicen har varit god.

Utifrån kommunernas kontakter med näringslivet i rollen som myndighetsutövare valdes fem verksamhetsområden ut – handläggning av ansökningar om bygglov, markupplåtelse och serveringstillstånd, samt om utövande av miljö- och hälsoskyddstillsyn och brandtillsyn.

För att säkerställa att regionen tillhandahåller en god service ska kommunerna, som är med i Stockholm Business Alliance, regelbundet följa upp hur företagare som har varit i kontakt med respektive kommun uppfattar servicen. Syftet är att fånga upp synpunkter och identifiera möjliga förbättringsområden. Resultatet av mätningar ska sedan ligga till grund för ett förbättringsarbete inom respektive kommun och för ett erfarenhetsutbyte mellan partnerkommunerna om hur näringslivsservicen kan förbättras.

Under våren 2007 genomförde Utrednings- och Statistikkontoret (USK) på uppdrag av samtliga 43 kommuner i Stockholm Business Alliance den första undersökningen av hur företagare som har varit i kontakt med respektive partnerkommun uppfattar servicen. De enskilda resultaten har levererats till respektive kommun. Resultaten har också sammanställts för samtliga SBA-kommuner och redovisas i denna sammanfattande rapport.

2.2 Definition av service

För att kunna undersöka företagarnas uppfattningar om kommunernas service krävs att begreppet "service" definieras och preciseras. Ofta brukar följande aspekter ingå i definitionen:

- tillgänglighet (möjligheten att komma i kontakt)
- information (muntlig och skriftlig information)
- bemötande (dialogen, vägledning, förmåga att förmedla information, lyhördheten)
- kompetens (sakkunskap, kunskap om verksamheten, förmåga att lösa problem)
- rättssäkerhet (tydligheten i regler, motiveringar av beslut, möjligheten att överklaga)
- effektivitet (snabbhet och kostnader för handläggningen, hanteringen av ärendet)

I denna undersökning har dessa aspekter legat till grund för mätningen av företagarnas uppfattningar om kommunernas service.

2.3 Nöjd-Kund-Index

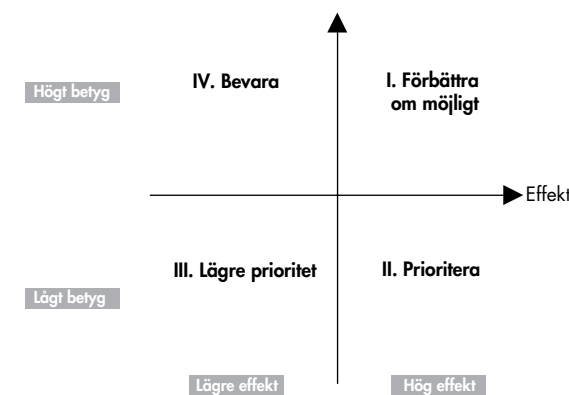
Undersökningen är upplagd för att passa SCB:s analysmodell Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellen är etablerad för mätning av kundtillfredsställelse inom en rad olika områden. Den innebär att kommunernas resultat kan sättas i relation till varandra och till andra verksamheter. Den ger också möjlighet att genom upprepade studier se hur företagarnas syn på kommunernas service utvecklas över tid. Modellen är uppbyggd dels av ett mått för helhetsbetyget av kundnöjdheten, NKI, dels av ett

antal faktorer som speglar olika delar av verksamheten. Faktorerna mäts med ett antal frågor som behandlar olika delar av respektive kvalitetsfaktor. I denna undersökning utgörs kvalitetsfaktorerna av de olika serviceaspekterna (tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet). Det totala måttet för helhetsbetyget, NKI, mäts också med ett antal frågor.

Analysen räknar fram ett betygsindex från 0-100 för varje kvalitetsfaktor och för NKI. Ju högre indexvärdet är, desto högre är betyget. Värdet under 40 betraktar SCB som underkänt betyg. Detta index kan läsas på en total nivå för samtliga verksamhetsområden (bygglov, markupplåtelse, serveringstillstånd, miljötillsyn och brandtillsyn). Det är också möjligt att se hur kundtillfredsställelsen varierar mellan de olika områdena och de olika kvalitetsfaktorerna.

Analysmodellen beräknar sedan för varje kvalitetsfaktor ett effektmått, som anger vilken påverkan varje faktor har på helhetsbetyget, NKI. Det beror på att vissa faktorer är viktigare än andra och har större betydelse för företagarnas helhetsbedömning av kontakterna med kommunerna. Dessa faktorer bör prioriteras i förbättringsarbetet.

Detta kan illustreras i en så kallad prioriteringsmatris. Den lodräta axeln står för betygsindex och den vågräta för effektmått, d v s betydelsen för helhetsomdömet. Origo (krysset) ligger vid medelbetyg och medeleffekt. På så vis bildas fyra kvadranter med olika prioriteringsgrad.



För att öka NKI bör i förbättringsarbetet prioriteras faktorer som har effektmått utöver medeleffekten. Dessa faktorer eventuella betygsförändring förväntas i störst utsträckning påverka NKI. Faktorer som har mindre effekt på helhetsbetyget, NKI, behöver inte ges högsta prioritet ens om de fått låga betyg av kunderna.



3. Undersökningens genomförande

Undersökningarna i kommunerna gjordes i form av postenkäter med uppföljning per telefon. Enkäten bestod 25 frågor som behandlade de sex serviceaspekterna, tre helhetsbedömningar av den totala kundnöjdheten (NKI) och några bakgrundsfrågor. Frågorna besvarades med hjälp av en tio-gradig skala. Det fanns också en öppen fråga med möjlighet för företagarna att komma med egna synpunkter på hur kommunernas service kan förbättras. Ett exempel på enkäten redovisas i bilaga.

Samma frågor användes för samtliga kommuner och för samtliga verksamhetsområden inom respektive kommun. Alla företagare har dock inte haft erfarenhet av samtliga aspekter som behandlas, vilket innebär att andelen som har svarat "ingen uppfattning" varierar en hel del mellan frågorna.

Kommunerna i Stockholm Business Alliance skiljer sig också åt storleksmässigt. Den ena ytterligheten är Stockholm, som hanterar tusentals ärenden årligen, medan den andra ytterligheten är Smedjebacken och Kungsör, som endast har drygt 40 ärenden per år för samtliga verksamhetsområden. Det får till följd att stora kommuner, såsom Stockholm, väger tungt i det sammanlagda resultatet.

Att många kommuner har tämligen få ärenden betyder också att varje enskilt svar får stor effekt på det betyg som redovisas för kommunen eller verksamhetsområdet. I de fall som färre än 10 besvarade enkäter har kommit in för ett verksamhetsområde redovisas dessa resultat endast totalt för kommunen. Även verksamheter med strax över 10 svar är känsliga för att en eller ett par svarande ger mycket goda eller mycket negativa omdömen.

För nästan alla kommuner ingick samtliga företag som har haft kontakt med kommunerna i de aktuella ärendena under det senaste året i undersökningen. I de fall kommunen hade haft fler än 300 ärenden inom ett verksamhetsområde under året gjordes ett slumpmässigt urval av 300 företag. Sådana urval behövde endast göras för Stockholm (samliga verksamhetsområden) och för Örebro (bygglov och miljötillsyn).

Det är inte ovanligt att kommuner samarbetar om viss myndighetsutövning. I första hand gäller det brandtillsynen, där det mer är regel än undantag att ett antal kommuner gått samman i ett brandförsvärsförbund. Det innebär att företag i flera kom-

muner har bedömt samma brandförsvärsförbund i denna undersökning. Svaren redovisas då för den kommun, där företagen är verksamma.

I undersökningen ingick endast företag, medan privatpersoner och offentliga verksamheter sorterades bort. Kontaktpersoner som återkom i ett antal ärenden fick bara besvara en enkät. Totalt ombads 13 136 kontaktpersoner på företagen att svara. Efter tre brevpåminnelser och uppföljning per telefon hade 8 095 kommit in. Efter justering för registerfel blev andelen svarande 71 procent för samtliga kommuner – som lägst drygt 63 procent och som bäst drygt 90 procent. Detta är en god svarsfrekvens, som gör att resultatet är tillförlitligt.

Datansamlingen genomfördes av Utrednings- och statistikkontoret (USK) under våren 2007. Statistiska Centralbyrån (SCB) ansvarade för databearbetning och analys av materialet. Denna sammanfattande rapport utarbetades därefter av USK.

4. Resultat av serviceundersökningen

4.1 Vilken bakgrund har företagen?

Undersökningens inledande frågor om företagarnas bakgrund visar att huvuddelen av företagen som har varit i kontakt med kommunerna i dessa ärenden är småföretag. Närmare sex av tio företag som har besvarat enkäten har mellan 1 och 10 anställda. Småföretagen dominerar särskilt bland ärenden som rör miljötillsyn och serveringstillstånd.

Det är vanligt att företagen har varit i kontakt med kommunen flera gånger tidigare i liknande ärenden. Två av tre kontaktpersoner på företagen har varit i kontakt tidigare med kommunen. Företagarna har med andra ord en viss kunskap om hur verksamheterna fungerar. Den största andelen företagare som för första gången var i kontakt med kommunerna ansökte om serveringstillstånd eller var föremål för miljötillsyn.

Undersökningen visar också att företagarnas kontakter med kommunerna ser olika ut. Det är vanligast med telefonkontakter, men också personliga möten och brevkorrespondens är vanliga. Personliga möten är vanligast i brand- och miljötillsynsärenden, som i tillsynsverksamheten gör många

besök hos företag. Kontakterna som rör bygglov, markupplåtelse och serveringstillstånd sker i större utsträckning per brev, e-post eller telefon.

Det framgår också att bedömningen av kommunernas service är nära förknippad med utfallet av ärendet. Ett negativt utfall, exempelvis ett avslag på en bygglovansökan, ger utslag i mer kritiska omdömen av alla kvalitetsfaktorer, men framför allt på helhetsbetyget. Det illustreras av att företagare som fått ett positivt utfall i sina kontakter med kommunerna i genomsnitt ger betyget 70. På samma sätt ger de som upplever utfallet som delvis positivt betyget 50 och de som uppfattar att de fått ett negativt besked ger endast betyget 23.

Andelen negativa besked är dock ganska låg, 3-7 procent för alla verksamheter i samtliga kommunerna. För mindre kommuner och i ännu högre grad enskilda verksamheter inom en kommun kan dock andelen svarande som upplever att de fått ett negativt besked vara så hög att det kan ha avgörande betydelse för helhetsbetyget.

Hur många anställda har Ditt företag? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serveringstillstånd	Samtliga
1-5 anställda	26	37	39	56	57	42
6-10 anställda	19	13	16	15	24	15
11-50 anställda	34	22	26	18	15	23
51-100 anställda	10	9	9	5	1	8
101- anställda	11	18	11	7	2	12
Summa	100	100	100	100	100	100

Var det första gången Du var i kontakt med kommunen i denna typ av ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serveringstillstånd	Samtliga
Ja	36	30	25	42	49	33
Nej	64	70	75	58	51	67
Summa	100	100	100	100	100	100

På vilket sätt var Du i kontakt med kommunen i detta ärende? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serveringstillstånd	Samtliga
Telefon	44	70	74	57	75	63
E-post	11	35	16	14	17	22
Brev	14	64	36	33	48	44
Personligt möte	78	43	25	64	46	46
Annat sätt	3	3	11	2	3	5

Hur utföll ärendet för Dig? (%)

	Brandtillsyn	Bygglov	Mark-upplåtelse	Miljötillsyn	Serveringstillstånd	Samtliga
Positivt	75	72	73	62	71	70
Delvis positivt	19	19	18	25	18	20
Negativt	3	6	4	5	7	5
Vet ej	4	2	5	8	4	4
Summa	100	100	100	100	100	100

4.2 Hur nöjda är företagen?

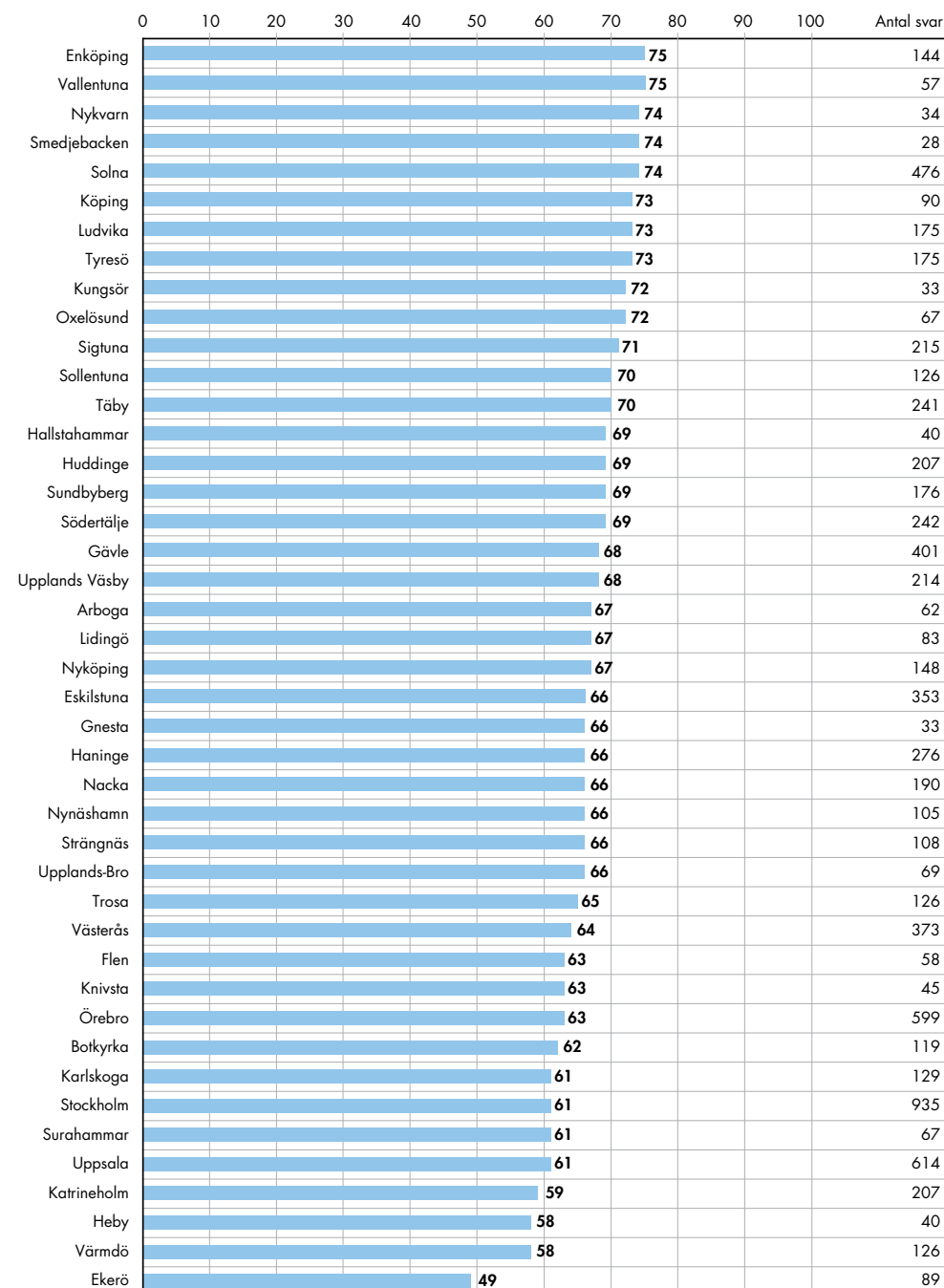
På det stora hela ger företagen partnerkommunerna ett gott betyg för servicen. Undersökningens genomsnittliga NKI ligger på 63, vilket är ett klart godkänt betyg. Som tidigare har nämnts betraktar SCB värden under 40 som underkänt betyg. Medianvärdet ligger dock högre, 67. Det beror på att stora kommuner, med NKI under genomsnittet, har stor inverkan på det totala NKI-värdet, och drar ner betyget. Variationen mellan högsta och lägsta NKI-värdet bland kommunerna är tämligen stor och varierar mellan 49 och 75.

Bäst total-omdömen får Enköping och Vallentuna med NKI 75, tätt följda av Nykvarn, Smedjebacken och Solna med NKI 74. Sämst total-betyg får Ekerö med NKI 49 och Värmdö och Heby med NKI 58. Det är värt att notera är att de tre kommuner som har lägst NKI-värde, även är de tre kommuner som tillsammans med Arboga har högst andel svarande som upplever att de har fått ett negativt utslag på sitt ärende.

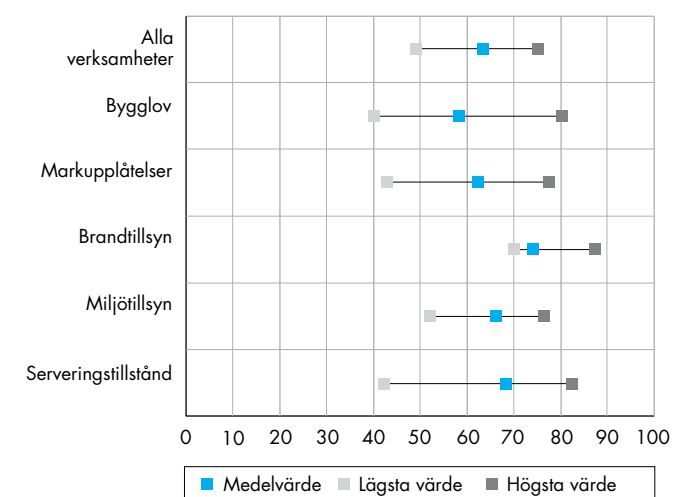
En uppdelning av kommunernas resultat på de olika verksamhetsområdena visar att det finns stora skillnader. Det finns visserligen kommuner som placerar sig högt på samtliga ranking-listor, men det finns också kommuner som får höga betyg inom ett eller flera verksamhetsområden, utan att placera sig högt i den totala rankingen.

Brandtillsynen får högst betyg av de undersökta verksamhetsområdena (NKI 74). Det gäller nästan alla kommuner. Bland de 31 kommuner som har kunnat få ett NKI för brandtillsynen får Ludvika och Köping bäst betyg (NKI 87). Variationen mellan högsta och lägsta betyg bland verksamhetsområdena är också minst för brandtillsynen (87 respektive 70).

NKI per kommun (medelvärde)



NKI totalt och per verksamhetsområde (medelvärde)



NKI brandtillsyn per kommun

Köping	87
Ludvika	87
Lidingö	84
Täby	83
Nacka	83
Upplands-Bro	83
Karlskoga	82
Vallentuna	80
Oxelösund	80
Sollentuna	80
Sigtuna	79
Nyköping	79
Strängnäs	78
Enköping	77
Örebro	76
Värmdö	76
Solna	75
Upplands Väsby	75
Västerås	75
Huddinge	74
Haninge	74
Nynäshamn	74
Botkyrka	74
Södertälje	73
Eskilstuna	73
Tyresö	72
Stockholm	72
Gävle	71
Sundbyberg	70
Knivsta	70
Uppsala	70
Samtliga	74

Näst bäst betyg bland verksamhetsområdena får handläggningen av ansökningar om serveringstillstånd (NKI 68) följt av miljötillsyn (NKI 66). Bland de 18 kommuner som har kunnat få ett NKI för serveringstillstånd får Täby (NKI 82) och Solna (NKI 81) bäst betyg. På samma sätt toppar Kungsör (NKI 76), Tyresö (NKI 75) och Nacka (NKI 73) listan över de 41 kommuner som har kunnat få ett NKI för miljötillsyn.

NKI miljötillsyn per kommun

Kungsör	76
Tyresö	75
Nacka	73
Köping	72
Ludvika	72
Upplands Väsby	72
Enköping	71
Vallentuna	71
Sigtuna	70
Solna	69
Hallstahammar	69
Gnesta	69
Täby	67
Gävle	67
Stockholm	67
Surahammar	67
Sollentuna	66
Södertälje	66
Smedjebacken	65
Lidingö	65
Sundbyberg	64
Botkyrka	64
Eskilstuna	63
Västerås	63
Arboga	62
Örebro	62
Uppsala	60
Haninge	59
Strängnäs	59
Upplands-Bro	59
Trosa	59
Knivsta	59
Katrineholm	58
Ekerö	58
Nyköping	57
Karlskoga	55
Heby	54
Flen	53
Värmdö	53
Nynäshamn	52
Samtliga	66

NKI serveringstillstånd per kommun

Täby	82
Solna	81
Oxelösund	79
Eskilstuna	77
Sollentuna	76
Ludvika	75
Strängnäs	75
Nyköping	74
Sigtuna	73
Södertälje	71
Gävle	70
Uppsala	68
Stockholm	67
Nacka	64
Örebro	57
Västerås	49
Katrineholm	48
Surahammar	42
Samtliga	68

Något sämre betyg får handläggningen av markupplåtelser (NKI 62) och bygglov (NKI 58). Bland de 25 kommuner som har kunnat få ett NKI för markupplåtelser ligger Nynäshamn i topp (NKI 77) före Enköping (NKI 75) och Upplands Väsby (NKI 74). Det är också de enda kommuner som har lyckats få ett NKI över 70 för handläggning av markupplåtelser.

NKI markupplåtelser per kommun

Nynäshamn	77
Enköping	75
Upplands Väsby	74
Täby	70
Uppsala	69
Lidingö	68
Solna	67
Sundbyberg	67
Västerås	67
Ludvika	66
Huddinge	66
Köping	65
Eskilstuna	65
Gävle	64
Örebro	64
Nyköping	63
Haninge	62
Södertälje	61
Strängnäs	61
Stockholm	61
Arboga	60
Katrineholm	60
Karlskoga	55
Värmdö	51
Ekerö	43
Samtliga	62

Beträffande handläggningen av bygglov ligger NKI-värdet avsevärt lägre än medianvärdet, som uppgår till 66. Det innebär att storleksaspekten slår igenom och att större kommuner med ett lägre NKI än genomsnittet drar ner det totala NKI-värdet. Det finns också en stor spännvidd mellan högsta och lägsta NKI-värde, som varierar mellan 40 och 80. Bland de 40 kommuner som har kunnat få ett NKI för bygglov får Solna bäst betyg (NKI 80) tätt följd av Enköping och Smedjebacken (NKI 78).

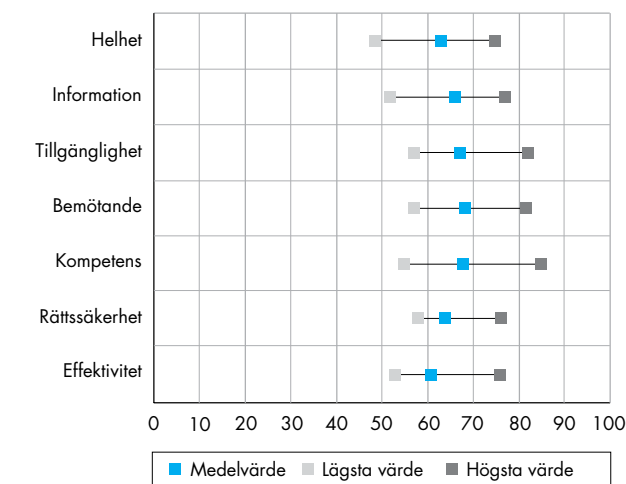
NKI bygglov per kommun

Solna	80
Enköping	78
Smedjebacken	78
Arboga	77
Nykvarn	76
Ludvika	76
Sundbyberg	76
Trosa	76
Vallentuna	75
Köping	75
Hallstahammar	74
Sollentuna	72
Flen	72
Gävle	70
Kungsör	69
Sigtuna	69
Oxelösund	68
Upplands-Bro	68
Karlskoga	68
Nyköping	66
Surahammar	66
Tyresö	65
Täby	65
Huddinge	64
Haninge	64
Eskilstuna	63
Katrineholm	63
Lidingö	62
Nynäshamn	62
Västerås	62
Strängnäs	61
Örebro	60
Upplands Väsby	59
Värmdö	57
Stockholm	56
Heby	56
Nacka	55
Botkyrka	55
Knivsta	53
Uppsala	49
Ekerö	40
Samtliga	58

4.3 Vad är företagarna nöjda med?

En uppdelning av det sammanlagda resultatet på de sex kvalitetsfaktorerna visar på små skillnader. Medelbetyget varierar mellan 61 och 68 för kvalitetsfaktorerna. Faktorerna "bemötande" och "kompetens" får bäst betyg tätt följda av "tillgänglighet" och "information". Sämre omdömen får "rättssäkerhet" och "effektivitet". Detta gäller för en majoritet av de 43 kommunerna. Skillnaden mellan högsta och lägsta värde är störst för "kompetens", där betyget varierar mellan 55 och 85 för kommunerna. Det kan också konstateras att betygen för de sex kvalitetsfaktorerna är nära förknippade med det totala NKI-värdet. De kommuner som ligger högst i helhetsrankingen ligger också bra till i rankingen av alla ingående kvalitetsfaktorer.

NKI/medelvärde per kvalitetsfaktor



"Bemötande" får tillsammans med "kompetens" högst betyg (68). Företagarna är framför allt nöjda med bemötandet i form av kontakten och dialogen med tjänstemännen. Däremot är företagarna mindre nöjda med den lyhördhet och förståelse som tjänstemännen visade. Beträffande kompetensen får tjänstemännens kunskap på området bäst betyg, medan förmågan att hjälpa till att lösa problem får något sämre omdömen. I bemötande och kompetens får majoriteten av kommunerna på ett betyg som ligger på eller över 70.

Förhållandevis goda omdömen får också "tillgänglighet" (67) och "information" (66). Företagarna är framför allt nöjda med tillgängligheten i form av möjligheten att hämta blanketter och annat informationsmaterial på webbplatsen, medan de är mindre nöjda med möjligheten att få tag på rätt person per telefon. Däremot får verksamheternas muntliga och skriftliga information bättre betyg än innehållet på webbplatserna.

Beträffande ”rättssäkerhet” (64) är företagarna mest nöjda med informationen om möjligheten att överklaga, och mindre nöjda med tydligheten i de lagar och regler som gäller för ärendena och med sättet som verksamheterna motiverar sina ställningstaganden.

Den kvalitetsfaktor som får lägst betyg är ”effektivitet” (61). Företagarna är mindre nöjda med effektivitetsaspekter som kostnaden för handläggning av ärenden och handläggnings-

tiderna. Det är också de frågor i enkäten som samlar flest låga betyg.

Diagrammet nedan visar andel låga betyg (1-4 på den tiograddiga skalan) och andelen höga betyg (8-10) för samtliga frågor i enkäten. De höga betygen är fler än de låga för samtliga frågor. De låga betygen ger konkreta indikationer på vad förbättringsarbetet bör riktas in på.

Frågor med lågt respektive högt betyg – samtliga verksamhetsområden (%)



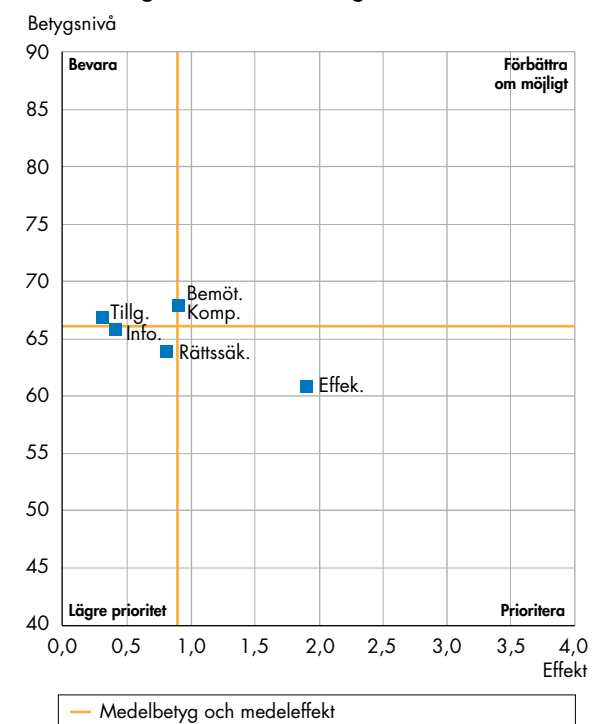
4.4 Vad bör prioriteras?

I prioriteringsmatrisen framgår att ”effektivitet” är den kvalitetsfaktor som utan jämförelse har störst betydelse för företagarnas helhetsbedömning (NKI), och som därmed främst bör prioriteras. Det gäller med ett par undantag samtliga kommuner. Samtidigt får ”effektivitet” ett lägre betyg än andra kvalitetsfaktorer. Här finns således goda möjligheter att utveckla kundservicen och förbättra den totala nöjdheten, NKI. Fokus bör ligga på handläggningstiderna och kostnaderna för handläggningen. Detta arbete försvåras av att kommunerna inte har ensam rådighet, utan verksamheterna styrs i hög utsträckning av lagstiftning och andra statliga regler, vilket begränsar handlingsfriheten.

De flesta av undersökningens 43 kommuner känner väl igen åtgärdsmatrisens huvudbudskap. Samma betoning av effektivitetens betydelse – ofta i kombination med lägst betyg för just den egenskapen. Det gäller såväl kommuner högt upp på ”rankinglistan” som de som ligger längre ner på listan.

Ett antal kommuner har dock fått en lite annorlunda prioritering. För några kommuner, t ex Lidingö, Sigtuna och Upplands Bro har information stor effekt på helhetsomdömet. På samma sätt har kompetens stor betydelse i Strängnäs, Sundbyberg, Trosa, Upplands Bro och Ekerö. Bemötande får oftast högre betyg än effektivitet men har i vissa kommuner ändå stor effekt på kundnöjdheten om betyget går att förbättra ytterligare. Det gäller t ex Värmdö, Sollentuna och Arboga.

Prioriteringsmatris för samtliga verksamhetsområden



Även om resultatet bryts ner på de olika verksamhetsområdena känns åtgärdsmatrisens huvudbudskap igen. Inom samtliga verksamhetsområden bör ”effektivitet” prioriteras i förbättringsarbetet. För handläggningen av bygglov och serveringstillstånd samt miljö- och brandtillsyn är de enskilda prioriteringsmatriserna påfallande lika, om än med olika betygsnivåer för de olika kvalitetsfaktorerna. I första hand bör effektivitetsaspekter prioriteras och i andra hand rättssäkerhets-, kompetens- och bemötandeaspekter. För att förbättra kompetensen och bemötandet bör fokus ligga på att förbättra förmågan att lösa problem, vägledningen och stödet samt lyhörddheten och förståelsen.

Även handläggningen av markupplåtelse bör fokusera på förbättringar av ”effektiviteten”, även om den inte intar samma särställning i prioriteringsordningen som för de andra verksamhetsområdena. I andra hand bör inriktningen vara att förbättra kompetens- och rättssäkerhetsaspekter.

”Bemötande”, ”kompetens” och ”rättssäkerhet” är de faktorer som efter ”effektivitet” har störst effekt på företagarnas helhetsbedömning. Av dessa faktorer får rättssäkerheten lägst betyg, varför förbättringar inom detta område kan slå igenom i ett högre totalt NKI. Förbättringsarbetet bör inriktas på sättet som ställningstaganden motiveras och på tydligheten i lagar och regler. På samma sätt som för effektivitetsaspekterna försvåras detta arbete av att kommunerna inte har ensam rådighet, utan verksamheterna styrs i hög utsträckning av lagstiftning och andra statliga regler.

4.5 Företagarnas egna förbättringsförslag

Företagarna har också fått möjlighet att komma med egna synpunkter på hur kommunernas service kan förbättras. Synpunkterna består ofta av mer detaljerade beskrivningar av upplevda brister i de kvalitetsfaktorer som tagits upp tidigare i enkäten – som tillgänglighet, bemötande eller information. Ett antal företagare framför också uppfattningen att handläggningen och även besluten varierar mycket mellan olika handläggare.

Många svar handlar om handläggningstider och att det anses ta lång tid att få ett besked. Här finns även synpunkter på att kostnaderna för handläggningen är för höga. Vissa företagare pekar också på behovet av att regelverket förenklas och att kommunerna beskriver de regler som gäller på ett enkelt sätt. Även webben lyfts fram som ett bra verktyg och vikten av att den hålls uppdaterad poängteras. Det finns också konkreta tips och idéer på hur information och annan service kan förbättras bland dessa övriga synpunkter.



USK
UTREDNINGS- OCH
STATISTIKKONTORET

LUDVIKA MILJÖTILLSYN

NÅGRA FRÅGOR TILL DIG SOM NYLIGEN HAR VARIT I KONTAKT MED MILJÖ- OCH BYGGKONTORET I LUDVIKA KOMMUN



Du har under det senaste året varit i kontakt med Miljö- och byggkontoret i Ludvika kommun i ett tillsynsärende. Vi ber Dig bedöma kontakterna i detta ärende. Med hjälp av en skala från ett (1) till tio (10), där ett (1) betyder lägsta betyg och tio (10) betyder högsta betyg, gör Du Din bedömning av kontakterna med förvaltningen. Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att försöka svara på alla frågorna.



Skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt. Använd det medsända svarskuvertet och lägg det på brevlådan. Det behövs inget frimärke.



Om Du har frågor om undersökningen får Du gärna ringa Cilla Fernum eller Tiina Wallgren på tel 08 – 508 35 083.

● BAKGRUND

1. Hur många anställda har Ditt företag?

(Räkna med dig själv)

- 1 1-5
2 6-10
3 11-50
4 51-100
5 101-

3. Var det första gången Du var i kontakt med Ludvika kommun i denna typ av ärende?

- 1 Ja
2 Nej

2. Hur utföll ärendet för Dig?

- 1 Positivt
2 Delvis positivt
3 Negativt
4 Vet ej

4. På vilket sätt var Du i kontakt med Ludvika kommun i detta ärende?

(Flera alternativ kan kryssas)

- 1 Telefon
2 E-post
3 Brev
4 Personligt möte
5 Annat sätt. Vilket?.....

● INFORMATION

5. Hur nöjd var Du med...

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

● TILLGÄNGLIGHET

6. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd										Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er) på e-post?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att direkt hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheten att få träffa rätt person (er)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med möjligheten att komma i kontakt med oss?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● BEMÖTANDE

7. Hur nöjd var Du med...

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

● KOMPETENS

8. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd										Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...vår kunskap och kompetens på området?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...vår förmåga att hjälpa till att lösa problem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● RÄTTSSÄKERHET

9. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd										Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...tydligheten i de lagar och regler som gäller för Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...det sätt som vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● EFFEKTIVITET

10. Hur nöjd var Du med...

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd										Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...handläggningen och behandlingen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tiden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kostnaden för handläggningen av Ditt ärende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur nöjd var du totalt sett med effektiviteten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

● SAMMANFATTNING AV DIN SYN PÅ DEN AKTUELLA FÖRVALTNINGEN

	Inte alls nöjd										I högsta grad nöjd										Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
11. Hur nöjd var Du med förvaltningen i sin helhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Hur väl uppfyllde förvaltningen Dina förväntningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Tänk Dig en perfekt förvaltning. Hur nära ett sådant ideal kom förvaltningen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Här kan Du skriva ned Dina övriga synpunkter på hur stadens service kan förbättras.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

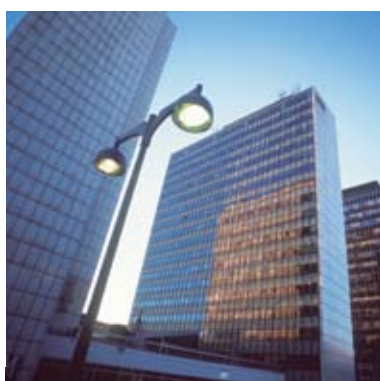
.....

.....

.....

.....

TACK FÖR HJÄLPEN



Stockholm – The Capital of Scandinavia

Det finns många skäl till varför Stockholm är Skandinaviens naturliga huvudstad. Ett är att Stockholm ligger mitt i hjärtat av regionen, med kommunikationer i världsklass. Ett annat är att Stockholm är den största staden i det största landet i Skandinavien. Här hittar du också flest multinationella företag, den största aktiebörsen och inte minst de flesta besökarna. Hit kommer man för maten, designen och musiken. Stockholm har också ett unikt utbud av gallerier och museer och står varje år i centrum för världens blickar när Nobelpriset delas ut. Välkommen till Stockholm – The Capital of Scandinavia.



USK
UTREDNINGS- OCH
STATISTIKKONTORET



Stockholm Business Region
Box 16282
103 25 Stockholm, Sverige
Tel 08-508 28 000
Fax 08-508 28 090
www.stockholmbusinessregion.se