

Näringslivsbarometer 2008

**En studie av företagares uppfattning
om Umeå kommuns service**

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	2
2. Uppdraget	2
2.1 Utgångspunkt för genomförandet av en NKI-mätning i Umeå	3
2.2 Studerade verksamheter och definition av begreppet service	3
2.3 Avgränsningar	3
2.4 Genomförandet av Näringslivsbarometern	4
2.5 Frågeformuläret	5
2.6 Statistisk bearbetning.....	6
3. Resultat från Näringslivsbarometern i Umeå kommun	8
3.1 Bakgrundsinformation om företagen.....	8
3.2 NKI-värde i Umeå kommun och jämförelser med andra kommuner	9
3.3 NKI-värde i Umeå kommun fördelat mellan olika servicefaktorer	11
3.4 Företagen om kommunens service	11
3.5 Områden att prioritera i fortsatt förbättringsarbete	17
3.6 Företagens kommentarer och synpunkter på Umeå kommuns service	21
4. Sammanfattande kommentarer	23
4.1 Styrkor och förbättringsområden i kommunens service till företagen	23
4.2 Erfarenheter att ta till vara kring genomförandet.....	24
Bilaga 1	Enkät
Bilaga 2	Betyg på frågor – samtliga verksamheter

1. Bakgrund

Som ett komplement till Svenskt Näringslivs Ranking över företagsklimatet i Sveriges kommuner genomför Stockholm stad sedan fyra år återkommande mätningar av staden service avseende myndighetsutövning i form av en sk näringslivsbarometer. Ett stort antal kommuner i Stockholm-Mälardalen som deltar Partnerskapet Stockholm Business Alliance¹ har följt Stockholm stads exempel och år 2007 genomfördes samma undersökning i totalt 43 kommuner. Då Umeå kommun haft ett intresse av att veta mer om hur företagen uppfattar kommunens servicenivå i deras roll som myndighetsutövare, har även Umeå under våren år 2008 genomfört en servicemätning.

Umeå kommuns Näringslivsbarometer har genomförts som en enkätstudie riktad till nära 700 företag. I studien görs en kartläggning av hur företagen uppfattar servicenivån i myndighetsutövningen inom ett antal specifika verksamhetsområden. En anledning till fokuseringen på myndighetsutövningen är att företagen saknar möjlighet att vända sig utanför kommunen då myndighetsutövning är en obligatorisk uppgift för kommunen. Målsättningar med Näringslivsbarometern är att identifiera områden där utveckling och förbättringar av servicenivån är angelägen samt att ge en grund för löpande uppföljning av hur stadens service till företagen utvecklas. Ytterligare en målsättning är att ge möjlighet till intressanta jämförelser mot andra företagsklimatundersökningar som t ex den ranking av företagsklimatet som årligen genomförs av Svenskt Näringsliv.

2. Uppdraget

Umeå kommun har beslutat om ett handlingsprogram för arbetet med att förbättra kommunen för såväl invånare som helhet som specifikt för företagare och företag i Umeå. För att stärka arbetet mot företagen har Umeå kommun beslutat om att utveckla företagsklimatet och skapa så goda förutsättningar som möjligt för utveckling av det lokala näringslivet. Ett av de områden som handlingsplanen belyser handlar om att förkorta handläggningstider och förenkla kommunala regler. Att genomföra en särskild studie för att kartlägga servicenivån i myndighetsutövningen ligger inom ramen för detta område.

Konsultföretaget SWECO EUROFUTURES har på uppdrag av Näringslivsservice i Umeå kommun genomfört studien av hur företagare i kommunen uppfattar Umeå kommuns service inom verksamheter som rör myndighetsutövning. Charlotte Sävås Nicolaisen, seniorkonsult vid SWECO EUROFUTURES har ansvarat som projektledare för genomförandet av servicemätningen. Charlotte genomförde i samråd med Utrednings- och statistikkontoret i Stockholm stad (USK) år 2006 en identisk mätning av servicenivån i Uppsala kommun.

¹ Stockholm Business Alliance är ett partnerskap som bildades år 2006 för att fördjupa och utveckla det näringspolitiska arbetet i Stockholmsregionen. Inom partnerskapet arbetar de medverkande kommunerna i gemensamt för att förbättra de lokala etableringsförutsättningarna och ge bättre service till företagen, så att fler företag attraheras till att etablera sig inom området och bidra till regionens tillväxt. (Källa: www.stockholmbusinessregion.se)

För att få full jämförbarhet med tidigare mätningar som gjorts av servicenivån i landets kommuner har Statistiska centralbyrån (SCB) anlåtats för den statistiska bearbetningen. SCB har dels räknat fram NKI-värden över företagens nöjdhet (Nöjd kund index), dels tagit fram matriser över områden som särskilt behöver beaktas i det fortsatta utvecklingsarbetet i syfte att öka kundnöjdheten.

2.1 Syfte med genomförandet av en NKI-mätning i Umeå

Det övergripande syftet med genomförandet av servicemätningen är att få kunskap om hur servicenivån uppfattas av företag som kommer i kontakt med Umeå kommun i rollen som myndighetsutövare. En målsättning handlar om att fånga upp synpunkter från företagare i kommunen så att områden där förbättringar av servicenivån är angelägna kan identifieras och åtgärdas. Tanken är att resultat som framkommer i näringslivsbarometern skall ligga till grund för fortsatt utvecklingsarbete i kommunens kontakter med företagare.

Vi genomförandet har en intention funnits som innebär att dels att mätningen skall kunna återupprepas, dels att de resultat som framkommer skall kunna relateras till resultat i andra likartade undersökningar.

2.2 Studerade verksamheter och definition av begreppet service

Uppdraget omfattar frågor ställda till företag som under det senaste året har kommit i kontakt med Umeå kommun i samband med myndighetsutövning inom utvalda verksamhetsområden. Kontaktpersoner vid företag har tillfrågats om hur de upplever servicenivån avseende bygglovshantering, markupplåtelse, brandtillsyn, miljötillsyn och serveringstillstånd.

Som grund för bedömning av företagarnas uppfattning om Umeå kommuns service har undersökningen haft en målsättning att belysa följande aspekter av begreppet service:

- tillgänglighet
- information
- bemötande
- kompetens
- rättssäkerhet
- effektivitet

Definitionen av servicebegreppet är identisk med den som har använts tidigare i Stockholms stad och i de övriga undersökningar som genomförts inom partnerskapet Stockholm Business Alliance.

2.3 Avgränsningar

Umeå kommuns Näringslivsbarometer omfattar företag som under år 2007 haft ett ärende angående en eller flera av de ärendetyper som mätningen riktat sig till.

2.4 Genomförandet av Näringslivsbarometern

I samråd med uppdragsgivaren och berörda verksamheter i Umeå kommun fattades ett beslut i början av år 2008 om att Umeå kommun skulle genomföra sin servicemätning, "Näringslivsbarometer", på samma sätt som tidigare genomförts i Stockholm, Uppsala och 41 andra kommuner i Mellansverige. Denna inriktning har inneburit att enkäter som skickats ut varit identiska med tidigare enkäter.

Umeå kommuns enkäter har riktats till företag som under år 2007 avslutat ett ärende hos något av de aktuella verksamheterna.² Berörda verksamheter i kommunen har utifrån denna förutsättning haft ansvaret för att ta fram förteckningar över aktuella företag. Enkäter har därefter skickats ut som pappersformulär. För att uppnå acceptabla svarsfrekvenser har en påminnelse skickats ut. Därefter har ett stort antal påminnelser gjorts per telefon.

Umeå kommun har i enlighet med de tidigare servicemätningarna som initierats av partnerskapet Stockholm Business Alliance tidsmässigt genomförts under våren. Att frågeformuläret som använts i Umeå är identiskt med de tidigare mätningarna som gjorts inom partnerskapet bidrar till att möjligheter finns till relevanta jämförelser. För att fullt ut kunna göra sådana jämförelser har SWECO EUROFUTURES på samma sätt som kommunerna inom partnerskapet anlitat Statistiska centralbyrån (SCB) för den statistiska bearbetningen av materialet. Detta val grundar sig på att NKI-värden kan beräknas på olika sätt och för att bli jämförbara måste beräkningarna ske på samma sätt.

2.4.1 Svarsfrekvenser

Totalt har 698 enkäter skickats ut till företag som varit i kontakt med Umeå kommun. Utskicket gjordes utifrån företagsförteckningar som de berörda verksamheterna i Umeå kommun tillhandahållit. 78 företag har under genomförandet visat sig vara fel målgrupp för undersökningen (t ex företag som har upphört, företag som inte haft kontakter med Umeå kommun under år 2007). Totalt utgör därmed 620 företag nettourvalet för undersökningen. Av dessa har 347 företag besvarat enkäten. Detta motsvarar en svarsfrekvens på 56 procent.

För att få upp svarsfrekvensen kontaktade SWECO EUROFUTURES samtliga företag som inte hade besvarat enkäten efter påminnelse och där det framgick telefonnummer och namn på kontaktpersoner via telefon. Totalt ringde SWECO EUROFUTURES därmed upp 317 av de 414 företag som inte hade besvarat enkäten efter påminnelse. Av dessa fick SWECO EUROFUTURES tag i 236 företag. 38 uppgav att de inte tillhörde den aktuella målgruppen för enkäten. Lika många företag uppgav att den aktuella kontaktpersonen antingen hade slutat sin anställning, var långtidssjukskriven eller hade semester vilket medförde att de inte var en reell målgrupp för enkätundersökningen. Slutsatsen av telefonkontaktarna

² I tidigare undersökningar i Stockholm-Mälardalsområdet har studien begränsat sig till avslutade ärenden för att få med alla aspekter på kontakten. Ärenden kan dock ha varit formellt eller reellt avslutade. När det gäller t ex markupplåtelse har ärenden varit oavslutade för att de administrativa momenten kvarstått. I dessa fall har ärenden ändå betraktats som avslutade.

är att det är troligt att svarsfrekvensen i realiteten är betydligt högre än vad resultatet visar.³

I tabell 1 redovisas svarsfrekvenser för olika verksamheter respektive ärenden.

Tabell 1. Svarsfrekvenser totalt och per avdelning

Verksamhet	Bruttourval	Ej målgrupp	Nettourval	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandförsvaret					
Brandtillsyn	91	7	84	54	64 %
Samhällsbyggnadskontoret					
<i>Bygglov</i>					
Bygglovsärende	152	4	148	66	45 %
<i>Gator och parker</i>					
Markupplåtelse	96	21	75	36	48 %
<i>Miljö- och hälsoskydd</i>					
Tillsynsärende	291	34	257	159	62 %
Socialförvaltningen					
<i>Tillståndsenheten</i>					
Serveringstillstånd	46	10	36	22	61 %
Stadsledningskontoret					
<i>Mark och exploatering*</i>					
Markupplåtelse	22	2	20	9	45 %
Totalt	698	78	620	346	56%

* I resultatsammanställningen är svaren från Gator och parker sammanslagna med Mark och exploatering

Av tabellen framgår att svarsfrekvenserna för olika verksamheter varierar mellan 45 procent för markupplåtelse och bygglovsärenden och 64 procent för brandtillsyn. Högre svarsfrekvenser skulle statistiskt sett ge högre säkerhet. Utifrån uppmätt svarsfrekvens är det endast möjligt att dra slutsatser utifrån de svarande i populationen. Dock har undersökningen varit en totalundersökning. Ur detta perspektiv är en svarsfrekvens på 56 procent ändå acceptabel.

2.5 Frågeformuläret

Enkäten omfattar 32 frågor som behandlar de sex serviceaspekter som tidigare redovisats under definition av service (tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet, effektivitet). Dessutom har företagen i en öppen fråga haft möjlighet att lämna synpunkter på hur Umeå kommuns service kan förbättras.

Svarsalternativen i enkäten är huvudsakligen bundna i en tiogradig skala där 1 motsvarar svarsalternativet *inte alls nöjd* och 10 motsvarar svarsalternativet *i högsta grad nöjd*. De svarande har också haft möjlighet att ange svarsalternativet "ingen åsikt".

³ Om förhållandet bland de företag som SWECO EUROFUTURES inte fått kontakt med är identiskt med de uppringda företagen så skulle svarsfrekvensen uppgå till ca 76 procent. (50 % av de företag som kontaktats uppger att de utgör fel målgrupp, att verksamhet upphört, sjukskrivning, långvarig semester osv.)

2.6 Statistisk bearbetning

Den statistiska bearbetningen har utgått från inkomna enkätsvar som har matats in i statistikprogrammet SPSS. Analyser har sedan gjorts på flera olika sätt, dels i form av frekvensberäkningar, dels i form av en faktoranalys⁴.

I syfte att säkerställa att analyser genomförts på ett kvalitetsmässigt sätt och för att möjliggöra jämförelser med de identiska undersökningar som har genomförts i Stockholm-Mälardalsområdet har SWECO EUROFUTURES som tidigare nämnts anlitat Statistiska centralbyrån (SCB) för genomförandet av delar av den statistiska bearbetningen av materialet.

2.6.1 Nöjd Kund Index (NKI)

I analysen har två medelindexvärden räknats fram. Det ena avser medelindex för betyg. Det andra avser medelindex för betydelse. Medelindex för betydelsen är ett effektmått som anger vilken påverkan varje fråga har på helhetsbetyget, NKI-värdet. Ju högre de båda värdena är ju högre är betyget respektive betydelsen för helhetsbedömningen av kommunens service.

Utifrån en analys av kvalitetsfaktorer har medelvärden beräknats för respektive faktor. En sammanvägning av de medelvärden som räknats fram inklusive en viktning av dessa utgör undersökningens Nöjd Kund Index (NKI). NKI-värden har räknats fram för kommunens service som helhet och per kvalitetsfaktor, samt fördelat på ärende och verksamhet.

2.6.2 Prioriteringsmatris för åtgärder

För att kunna göra bedömningar av områden där det krävs prioriterade åtgärder har en modell för mätning av kundernas nöjdhet använts, en sk prioriteringsmatris. Modellen utgår dels från medelvärdet för helhetsbetyget av företagets nöjdhet med Umeå kommuns service, dels från enskilda frågor som behandlar olika delar av respektive faktor.

I de diagram som redovisas är betygsmedelvärdet och medelvärdet för betydelsen (korrelationsmedelvärdet) illustrerade med streckade linjer som utgår från respektive axel i diagrammet. Varje diagram får i och med detta fyra rutor, med olika prioriteringsgrad, där olika värden för frågor eller faktorer kan läggas in. Krysset där de båda linjerna korsar varandra utgör medelvärdet för betyg och betydelse. Medelvärden för betyg och betydelse har räknats fram av Statistiska Centralbyrån (SCB).⁵

⁴ Faktoranalys analyserar korrelationen mellan olika variabler, där målsättningen är att sammanfatta ett större antal variabler i ett mindre antal.

⁵ Observera att de NKI-värden som beräknats skiljer sig något från de medelvärden som presenteras i rapporten. Detta beror på att vid framräkning av NKI-värden tas hänsyn även till olika frågors vikt i förhållande till helheten. Samtliga analysresultat har tagits fram av Statistiska Centralbyrån (SCB).

I diagram A görs en illustration i en prioriteringsmatris av hur de diagram som följer i senare i resultatredovisningen skall betraktas. Av matrisen framgår vad som behöver prioriteras i det fortsatta förbättringsarbetet, vad som kan bevakas och eventuellt utvecklas vidare, samt vad som har lägre prioritet. Av diagrammet kan utläsas att ju högre värde en fråga eller faktor får på betydelse-axeln ju viktigare är det att detta område prioriteras i det fortsatta förbättringsarbetet. Ett högt värde avseende betydelsen anger alltså att en fråga påverkar företagets helhetsbetyg på ett mer omfattande sätt än en fråga där värdet för betydelsen är lägre.

Att ett värde fått ett lågt värde angående betydelse skall dock inte tolkas som att det saknar betydelse för företagets upplevelse av nöjdhet. Det kan endast tolkas som att andra aspekter sannolikt påverkar företagets uppfattning i högre grad.

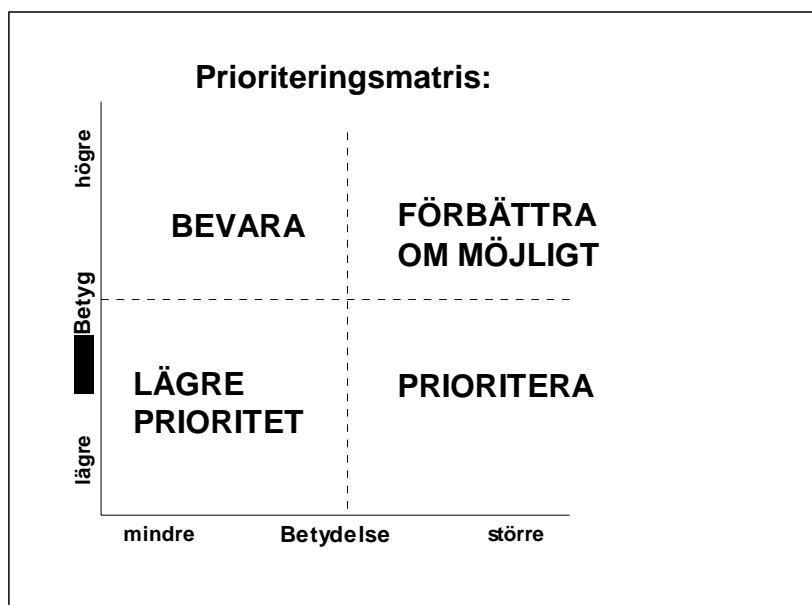


Diagram 1. Exempeldiagram - Prioriteringsmatris

De olika kvadranterna i åtgärdsmatrisen kan beskrivas på följande sätt:

Bevara

Här hamnar frågor/faktorer där betygsvärdet angetts som högt av företagen, samtidigt som betygsvärdet inte påverkar Nöjd Kund Index (NKI) i någon högre omfattning. Det är viktigt att sträva efter att bibehålla de höga betygen. I annat fall kan effektmåttens betydelse komma att öka. Frågor/faktorer som hamnar i denna kvadrant har lägst prioriteringsgrad angående en verksamhets förbättringsåtgärder.

Förbättra om möjligt

Här hamnar frågor/faktorer där betygsvärdet angetts som högt, samtidigt som betygsvärdet har stor påverkan på Nöjd Kund Index (NKI). Frågor/faktorer som hamnar i denna kvadrant är viktiga att förbättra där det är möjligt då frågornas/faktoreernas betydelse för helhetsbedömningen av företagets nöjdhet angående Umeå kommuns service är stor.

Lägre prioritet

Här hamnar frågor/faktorer där betygsvärdet angetts som lågt av företagen, samtidigt som betygsvärdet har liten påverkan på Nöjd Kund Index (NKI). Faktorer i denna kvadrant är det mindre viktigt förbättra i och med att frågornas/faktoreernas betydelse för helhetsbedömningen av Umeå kommuns service är liten.

Prioritera

Här hamnar frågor/faktorer där betygsvärdet angetts som lågt, samtidigt som betygsvärdet har stor påverkan på Nöjd Kund Index (NKI). Frågor/faktorer som hamnar i denna kvadrant är utifrån de fyra kvadranterna mest viktiga att förbättra i och med att frågornas/faktoreernas betydelse för helhetsbedömningen av Umeå kommuns service är hög.

3. Resultat från Näringslivsbarometern i Umeå kommun

I detta kapitel redovisas resultat som framkommit i enkäten. Inledningsvis presenteras uppgifter som rör företagen och deras kontakter med kommunen. I denna del redovisas även utfallet i det ärende där den svarande haft kontakt med kommunen i samband myndighetsutövning. Efter detta avsnitt redovisas de svarandes svar på frågor som ställts om den service de mött i kontakter med Umeå kommun i samband med myndighetsutövning och vad kommunen kan tänkas behöva prioritera i det fortsatta utvecklingsarbetet av den service som riktas till företagen.

3.1 Bakgrundsinformation om företagen

I enkäten ställdes ett antal frågor om företagen och deras kontakter med olika verksamheter som ansvarar för myndighetsutövning i olika ärenden. I tabell 2 redovisas storleken/antal anställda på de företag som haft kontakter med Umeå kommun i rollen som myndighetsutövare.

Tabell 2. Hur många anställda har ditt företag? (andel i % per ärendetyp)

	Brandtillsyn	Markupp-låtelse	Miljötillsyn (tillsyns-ärende)	Serveringstillstånd	Bygglov	Totalt samtliga verksamheter
1-5 anställda	17	28	41	27	38	34
6-10 anställda	30	23	16	32	19	21
11-50 anställda	26	28	22	27	24	24
51-100 anställda	8	9	4	5	3	5
101- anställda	19	12	17	9	16	16
Summa totalt	100	100	100	100	100	100

Av tabellen framgår att företagens storlek varierar mellan olika ärendetyper. Företag som haft kontakt med Umeå kommun angående brandtillsyn är marginellt större än övriga företag. Företag som haft kontakt med kommunen angående serveringstillstånd är på motsvarande sätt något mindre jämfört med övriga företag.

I tabell 3 redovisas olika kontaktformer som företagen uppger att har haft med Umeå kommun i det ärende som enkäten gäller. Företagen hade möjlighet att ange flera svarsalternativ.

Tabell 3. På vilket sätt var du i kontakt med Umeå kommun i detta ärende? (Andel i %)

	Brandtillsyn	Markupp-låtelse	Miljötillsyn (tillsyns-ärende)	Serveringstillstånd	Bygglov	Totalt samtliga verksamheter
telefon	33	72	61	77	74	61
e-post	18	28	20	54	32	25
brev	28	37	31	46	37	33
personligt möte	91	54	71	68	69	70
annat sätt	4	2	2	4	5	3

Av tabellen framgår att det är mest vanligt att företagen vid handläggningen av ärenden haft kontakter med Umeå kommun antingen i form av ett personligt möte eller per telefon. Kring ärenden som gäller serveringstillstånd är det också vanligt att man haft kontakt via e-post. Bland de företag som har angett svarsalternativet annat sätt är det vanligt att man svarat att kontakten skett via utsedda konsulter.

På en fråga om det var första kontakten företagen hade med kommunen i ett liknande ärende svarade 28 procent av företagen att det var första kontakten. Svarsbilden ser likartad ut mellan olika ärendetyper. Andelen ja-svar varierar mellan 22 procent för serveringstillstånd och 29 procent för brandtillsyn.

I tabell 4 redovisas hur det ärende som enkäten gällde utföll för det berörda företaget.

Tabell 4. Hur utföll ärendet för dig? (Andel i %)

	Brandtillsyn	Markupp- låtelse	Miljötillsyn (tillsyns- ärende)	Serveringstill- stånd	Bygglov	Totalt samt- liga verk- samheter
Positivt	71	67	67	76	78	70
Delvis positivt	21	26	24	10	19	22
negativt	6	7	5	14	3	6
Vet ej	2	0	4	0	0	2
Summa totalt	100	100	100	100	100	100

Av tabellen framgår att drygt fyra av fem ärenden som gäller serveringstillstånd och bygglov har utfallit positivt sett ur företagens perspektiv. Två av tre ärenden som gäller markupplåtelse och miljötillsyn har utfallit positivt ur företagens perspektiv. Samtidigt som serveringstillstånd är en av de ärendetyper där utfallet i ärendet varit mest positivt för företagen är det också detta ärende som har störst andel negativa beslut (14 %) sett ur företagens perspektiv.

3.2 NKI-värde i Umeå kommun och jämförelser med andra kommuner

Vid en beräkning av NKI-värdet utifrån företagarnas helhetsbedömning av Umeå kommuns service framkommer att det genomsnittliga NKI-värdet för samtliga verksamheter som mätningen omfattar uppgår till NKI 65⁶. Detta är enligt SCB ett klart godkänt betyg. SCB betraktar värden under 40 som ett underkänt betyg.

I de 43 kommuner som genomförde mätningen inom partnerskapet Stockholm Business Region år 2007 uppgick det genomsnittliga NKI-värdet till 63. Medianvärdet bland samtliga kommuner som deltog i 2007 års mätning låg dock högre, på värdet 67. Anledningen till denna skillnad är att stora kommuner med NKI-värden under genomsnittet drog ned det totala värdet. Kommunernas NKI-värden varierade mellan 49 och 75. I följande tabell redovisas NKI-värden för samtliga kommuner som deltog i mätningen år 2007. Av diagrammet framgår att resultaten i Umeå är något högre än genomsnittet och högre än stora kommuner

⁶ NKI i värdet för helhetsbedömningen bygger huvudsakligen på tre frågor i enkäten. I den analysmetod som SCB använder görs även en viktning av frågorna vilket påverkar NKI-värdet.

såsom Västerås, Örebro, Uppsala och Stockholm. Umeå kommuns värde ligger dock något lägre än medianvärdet för samtliga kommuner.

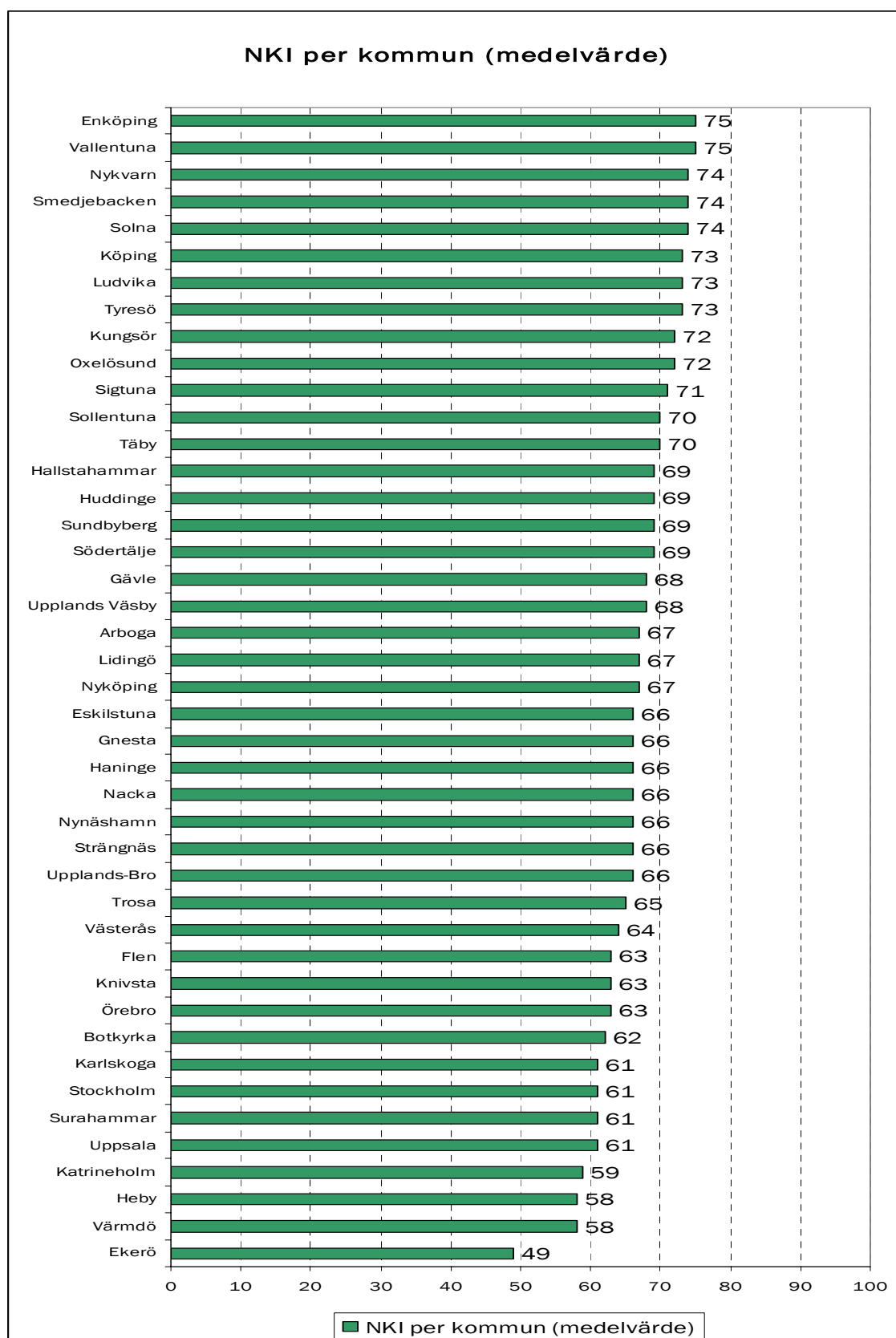


Diagram 2. NKI-värden för kommuner som deltog i 2007 års mätning

3.3 NKI-värde i Umeå kommun fördelat mellan olika servicefaktorer

I tabell 5 redovisas företagens uppfattning om servicefaktorer dels för helheten, dels fördelat på de olika verksamheter som denna undersökning studerat. De värden som anges är betygsindexvärden dels för helhetsbedömningen, dels per servicefaktor. Tabellen omfattar även uppgifter om medelvärden per område. Dessa värden är som framgår av tabellen högre än de viktade NKI-värden som beräknats av SCB och som är möjliga att jämföra med andra kommuner.

Tabell 5. Betygsindex per kvalitetsfaktor och verksamhet i Umeå kommun

	Brandtillsyn	Markupp-låtelse	Miljötillsyn (tillsyns-ärende)	Serverings-tillstånd	Bygglov	Totalt samtliga verksamheter
Information	71	61	65	78	62	66
Tillgänglighet	76	61	71	82	59	69
Bemötande	80	66	68	75	68	70
Kompetens	82	68	68	78	67	71
Rättssäkerhet	74	66	66	71	64	67
Effektivitet	73	58	63	72	53	63
NKI-helheten	74	62	63	76	59	65
Medelvärde	76	63	67	76	62	68
NKI-Värde per område och för samtliga verksamheter*	74	62	65	76	59	65

*Värden där hänsyn tagits till vikt.

Av tabellen framgår att ärendetyperna serveringstillstånd och brandtillsyn generellt sett fått högre NKI-värden än övriga verksamheter.

3.4 Företagen om kommunens service

I enkäten ställdes ett antal frågor om hur företagen uppfattar Umeå kommuns service. Företagen kunde ange svarsalternativ på en tiogradig skala vid dessa frågor. För att öka överskådligheten har svaren kodats om till en tregradig skala. Indelningen har gjorts av SCB. Svarsalternativ 1-4 är graderat som låga betyg, svarsalternativen 5-7 utgör mellanvärden och svarsalternativen 8-10 utgör kategorin höga betyg.

I bilaga 2 redovisas ett diagram över samtliga frågor i enkäten där en uppdelning gjorts mellan positiva och negativa svar.

Hur företagarna besvarat frågor om hur de uppfattar *kommunens service som helhet* framgår i diagram 3.

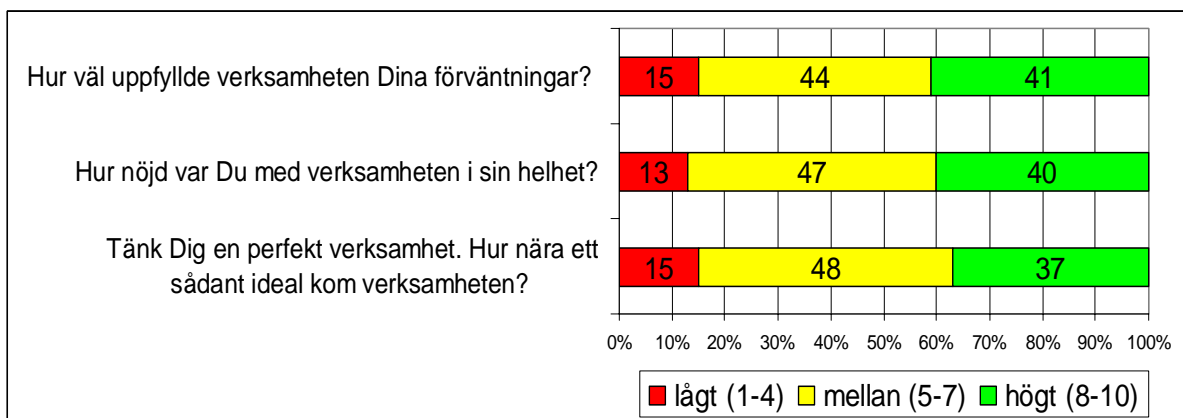


Diagram 3. Företagens uppfattning om kommunens service som helhet⁷

Av diagrammet framgår att mellan 37 procent och 41 procent har angett något av de tre högsta betygen på den tiogradiga skalan när det gäller frågor om företagets helhetsbedömning av Umeå kommuns service.

3.4.1 Information

I diagram 4 redovisas hur företagarna, oavsett ärendetyp, besvarat frågor om kommunens service när det gäller faktorn *information*.

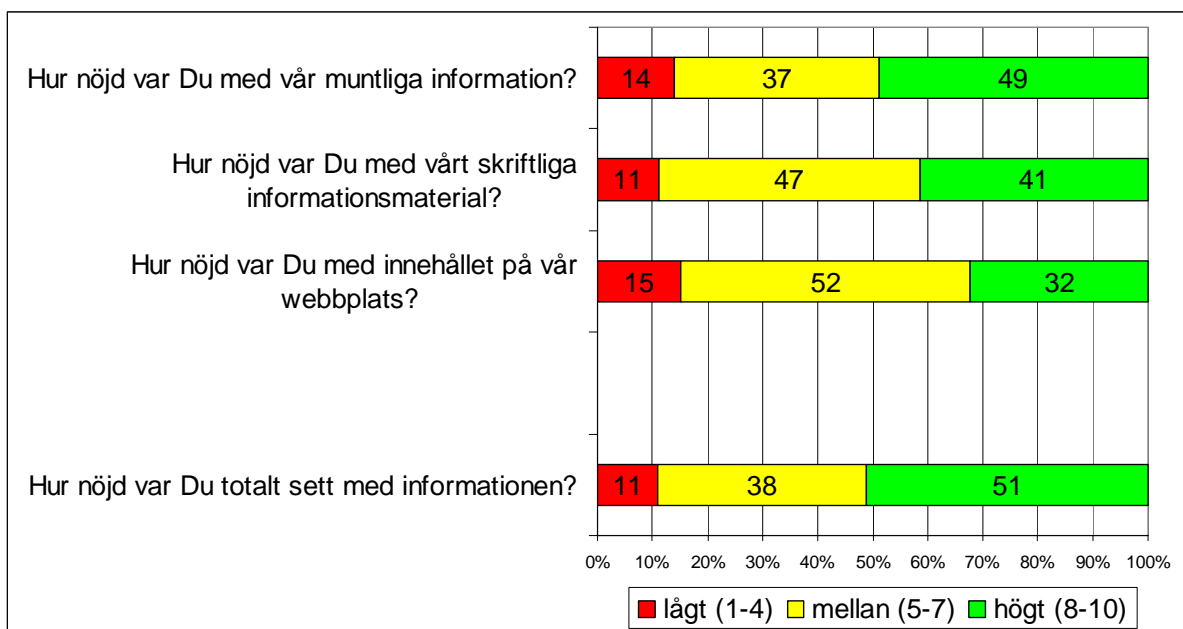


Diagram 4. Företagens uppfattning om verksamheternas information

Av diagrammet framgår att mellan 32 procent och 51 procent har angett något av de tre högsta betygen på den tiogradiga skalan angående den information som

⁷ I diagrammen som redovisas i detta kapitel uppgår totalsumman inte alltid till 100 %. För enskilda frågor är den i vissa fall 99 %, i andra fall 101 %. De redovisade resultaten bygger på uppgifter som räknats fram av SCB och där svaren viktats i enlighet med den analysmetod som använts.

Umeå kommun förmedlar till företagen. Vid frågan om innehållet på vår webbplats var det ett stort bortfall (11 %), samt många företag som angav svarsalternativet "ingen åsikt" (44 %) vilket tyder på att företagen inte använder denna informationskälla i särskilt hög grad.

3.4.2 Tillgänglighet

I diagram 5 redovisas hur företagarna oavsett ärende besvarat frågor om kommunens service när det gäller faktorn *tillgänglighet*.

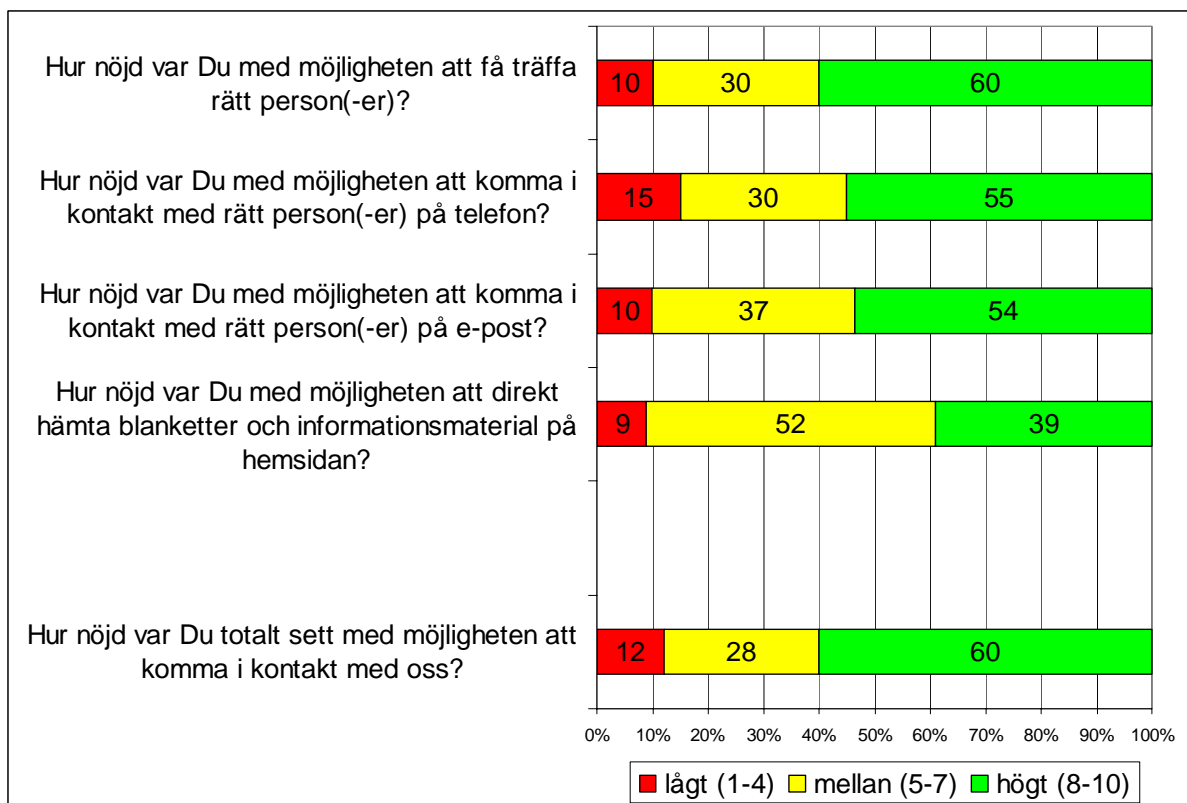


Diagram 5. Företagens uppfattning om verksamheternas tillgänglighet

Av diagrammet framgår att mellan 39 procent och 60 procent har angett något av de tre högsta betygen angående den tillgänglighet som kommunens olika verksamheter tillhandahåller till företagen i samband med myndighetsutövningen. På samma sätt som vid frågor om information är bortfallet stort (ca 8 %) på de frågor som ställts om tillgänglighet via e-post eller via hemsidan. Cirka fyra av tio företag har vid dessa frågor angett svarsalternativet "ingen åsikt". Svaren på frågan om hur nöjda företagen var med möjligheten att hämta blanketter och informationsmaterial på hemsidan är mindre positiva bland de svarande än vid övriga frågor som rör tillgänglighet.

3.4.3 Bemötande

I diagram 6 redovisas hur företagarna oavsett ärende besvarat frågor om kommunens service när det gäller faktorn *bemötande*.

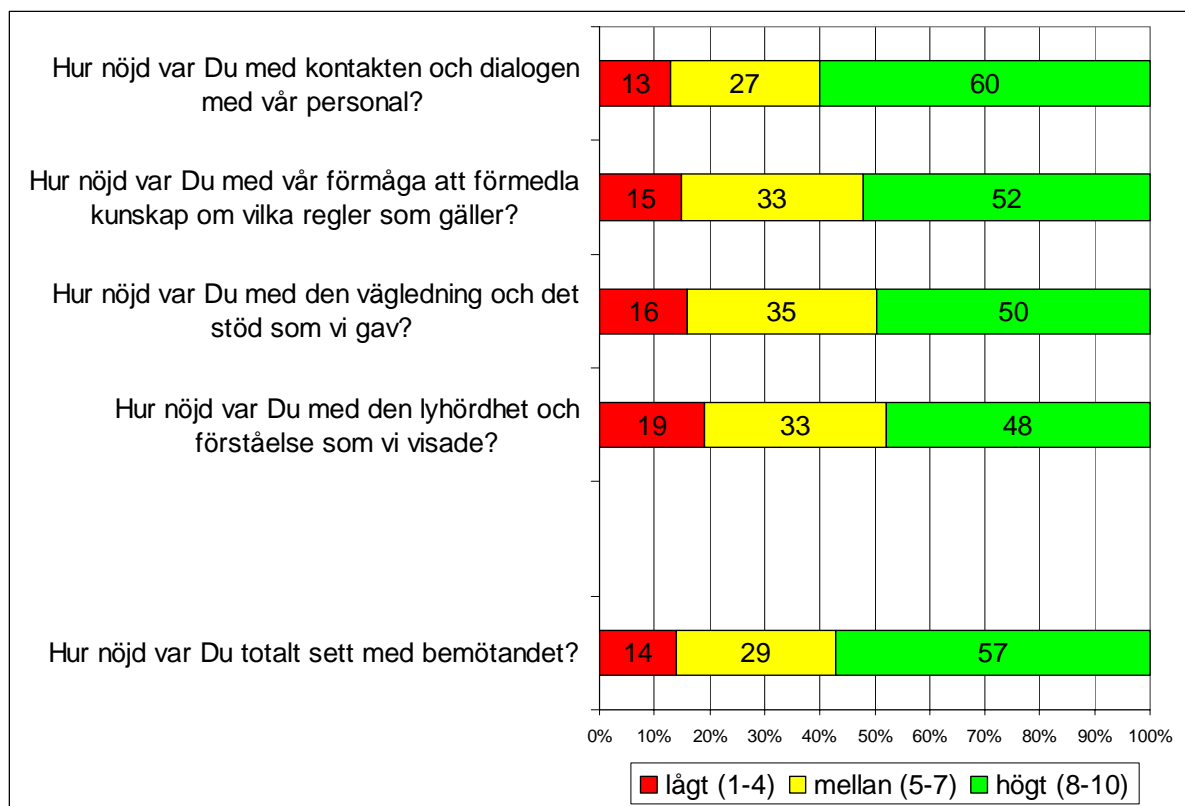


Diagram 6. Företagens uppfattning om verksamheternas bemötande

Av diagrammet framgår att mellan 48 procent och 60 procent har angett något av de tre högsta betygen angående bemötandet de mött i olika verksamheter. Mest nöjda är företagen med den kontakt och dialog de har haft med verksamheternas personal. Minst nöjda är de kring den lyhördhet och den förståelse som de mött i sin kontakt med kommunen.

3.4.4 Kompetens

I diagram 7 redovisas hur företagarna oavsett ärende besvarat frågor om kommunens service när det gäller faktorn *kompetens*.

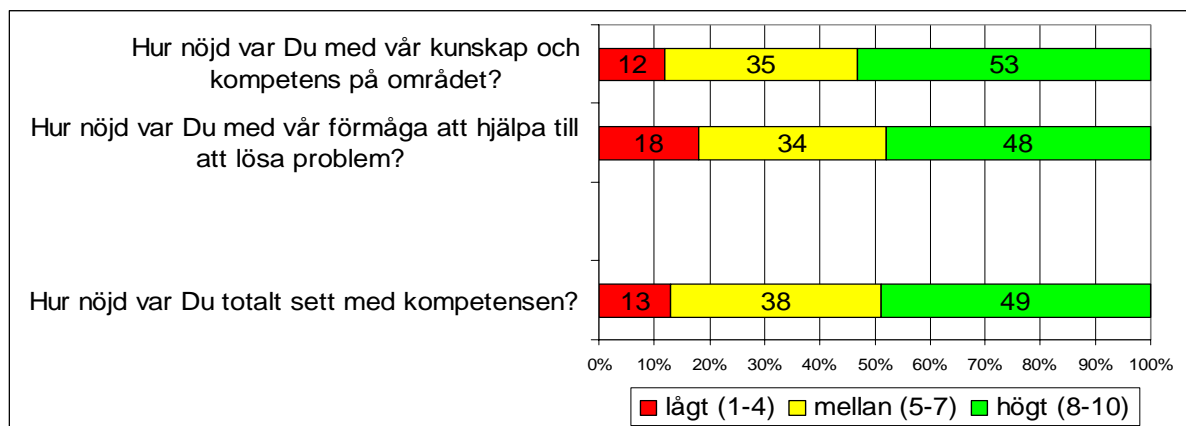


Diagram 7. Företagens uppfattning om verksamheternas kompetens

Av diagrammet framgår att mellan 48 procent och 53 procent har angett något av de tre högsta betygen angående den kompetens som finns på de olika kontoren. Knappt var femte svarande har valt ett negativt svarsalternativ vid påståendet som gäller förmågan att hjälpa till att lösa problem.

3.4.5 Rättsäkerhet

I diagram 8 redovisas hur företagarna besvarat frågor om kommunens service när det gäller faktorn *rättssäkerhet*.

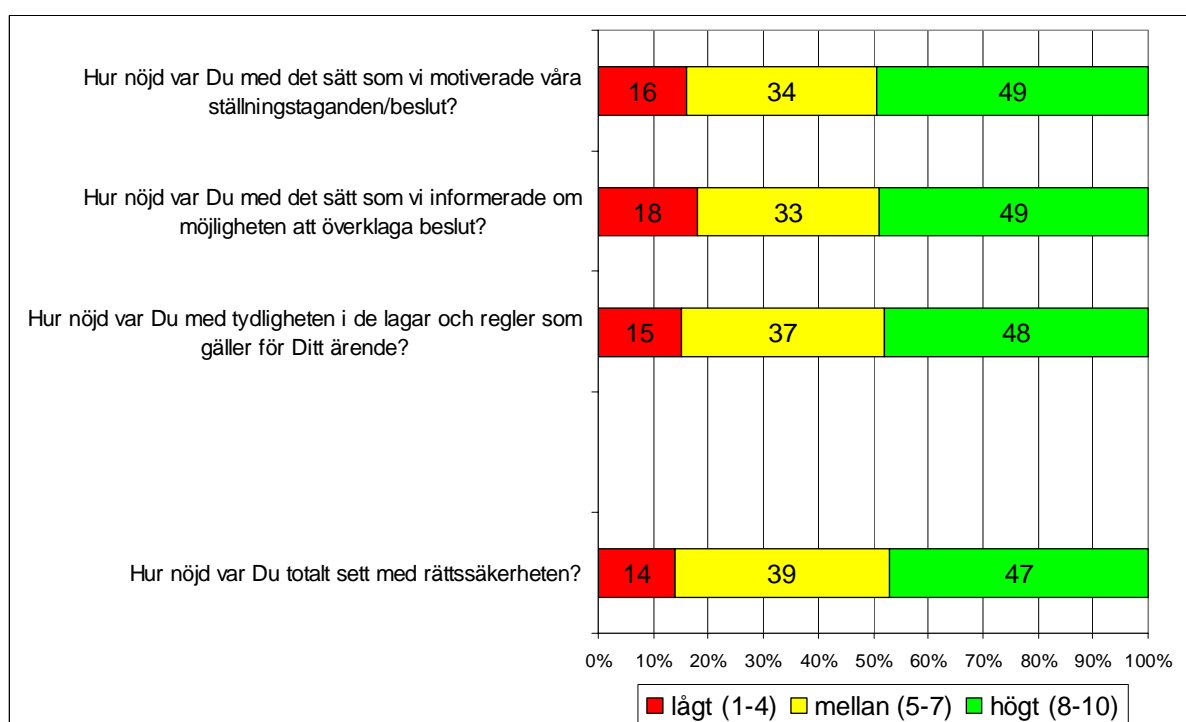


Diagram 8. Företagens uppfattning om verksamheternas rättssäkerhet

Av diagrammet framgår att svaren är relativt jämnt fördelade mellan olika påståenden. Knappt hälften av de svarande har vid samtliga frågor angett ett av de tre högsta betygen angående rättssäkerheten vid kontorens handläggning av ärenden.

3.4.6 Effektivitet

I diagram 9 redovisas hur företagarna oavsett ärende besvarat frågor om kommunens service när det gäller faktorn *effektivitet*.

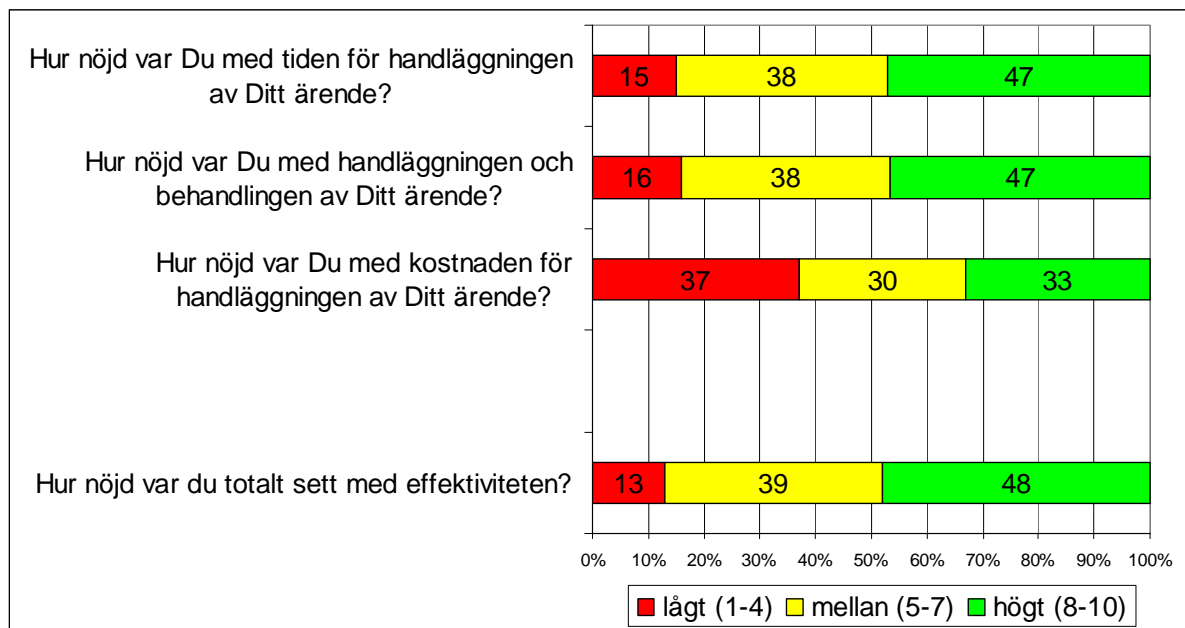


Diagram 9. Företagens uppfattning om verksamheternas effektivitet

Av diagrammet framgår att mellan 33 procent och 48 procent har angett något av de tre högsta betygen angående frågor som ställts om kontorens effektivitet. Framförallt har lägre betyg angetts om kostnaden för handläggningen av ärendet.

3.5 Områden att prioritera i fortsatt förbättringsarbete

I diagram J redovisas en prioriteringsmatris över samtliga områden som företagen fått ta ställning till i Umeå kommuns Näringslivsbarometer.

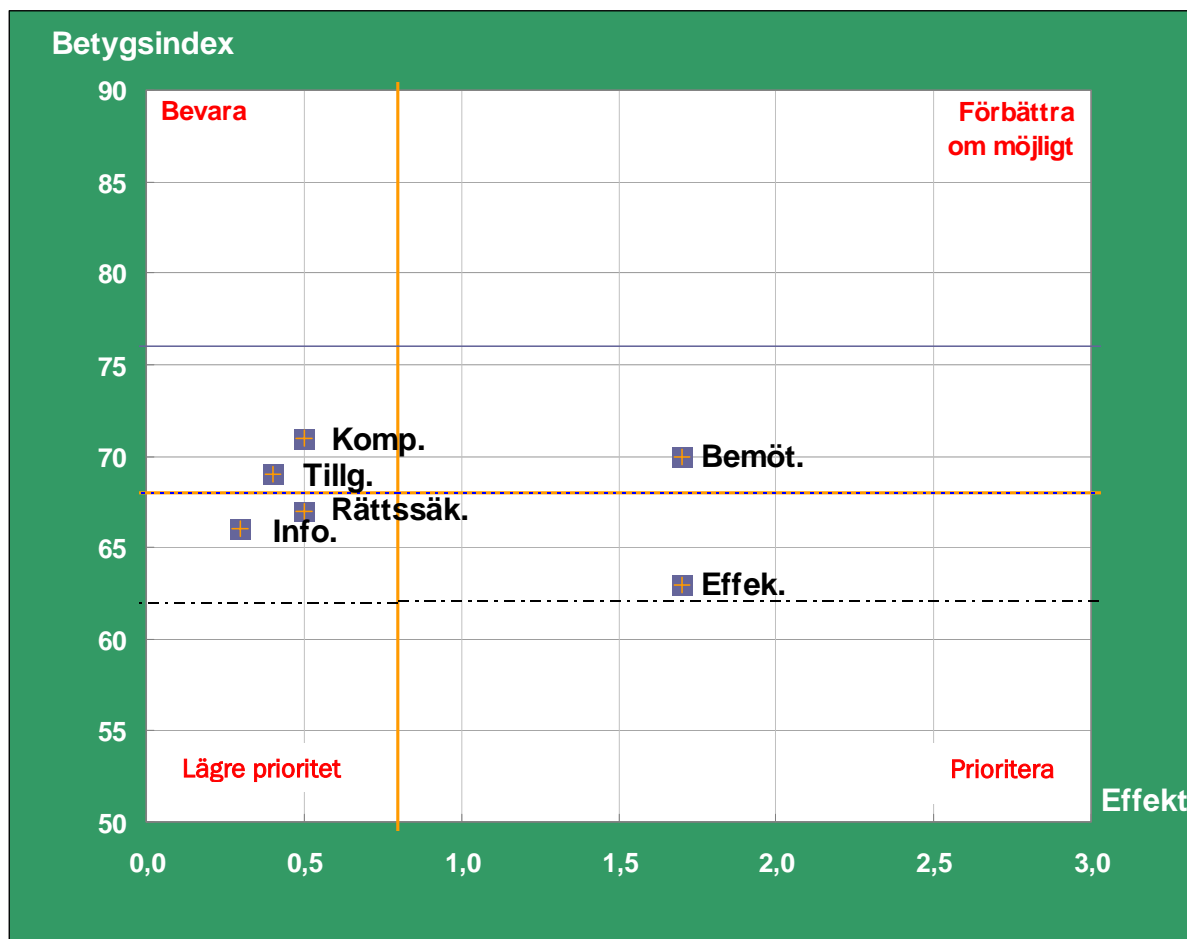


Diagram 10. Prioriteringsmatris över samtliga kvalitetsfaktorer och verksamheter

- = förvaltningens medelindex och medeleffekt
- = medelindex för hela Umeå
- · - · - · = lägsta medelindex för Umeå
- — — — = högsta medelindex för Umeå

I prioriteringsmatrisen framkommer att kvalitetsfaktorerna bemötande och effektivitet är de två områden som har störst betydelse för företagens helhetsbedömning av Umeå kommuns service. Kvalitetsfaktorn effektivitet är det område där det är särskilt angeläget med åtgärder till förbättringar. Företagen har lämnat lägst betyg i de frågor som ställts inom just denna faktor samtidigt som den har störst betydelse för NKI-värdet. I detta sammanhang är det angeläget att notera att det framförallt är frågan om kostnaden för handläggningen som har fått låga värden. Övriga frågor inom faktorn har fått betydligt mer positiva svar. Resultaten kring faktorn effektivitet överensstämmer med resultat för mätningarna inom partnerskapet Stockholm Business region.

När det gäller frågor som ställts om information och rättssäkerhet har företagen gett betyg som ligger något lägre än genomsnittet för samtliga frågor som har ställts i enkäten. Dessa faktorer har dock inte så stora effekter på företagarnas helhetsbedömning (NKI). Kvalitetsfaktorerna bemötande och kompetens är de två områden som fått högst betyg i undersökningen.

3.5.1 Prioriteringar av förbättringar av service inom olika verksamheter

Resultat av faktoranalysen för de olika verksamheter som studerats i Näringslivsbarometern visar på samma sätt som för helheten i kommunen att effektivitet är den kvalitetsfaktor som för samtliga verksamheter har fått lägst betyg av företagen. I övrigt visar resultaten på verksamhetsnivå varierande områden som kan vara angelägna att prioritera i det fortsatta förbättringsarbetet.

I diagrammen som följer redovisas prioriteringsmatriser för de verksamheter och ärenden som belysts i denna Näringslivsbarometer:

För **Brandförsvaret - brandtillsyn** är det särskilt viktigt om man vill höja NKI-värdet att prioritera kvalitetsfaktorerna rättssäkerhet och effektivitet. Särskilt fokus kan enligt företagens svar läggas på att informera om möjligheten att överklaga beslut samt att se över kostnaden för handläggningen av ärenden.

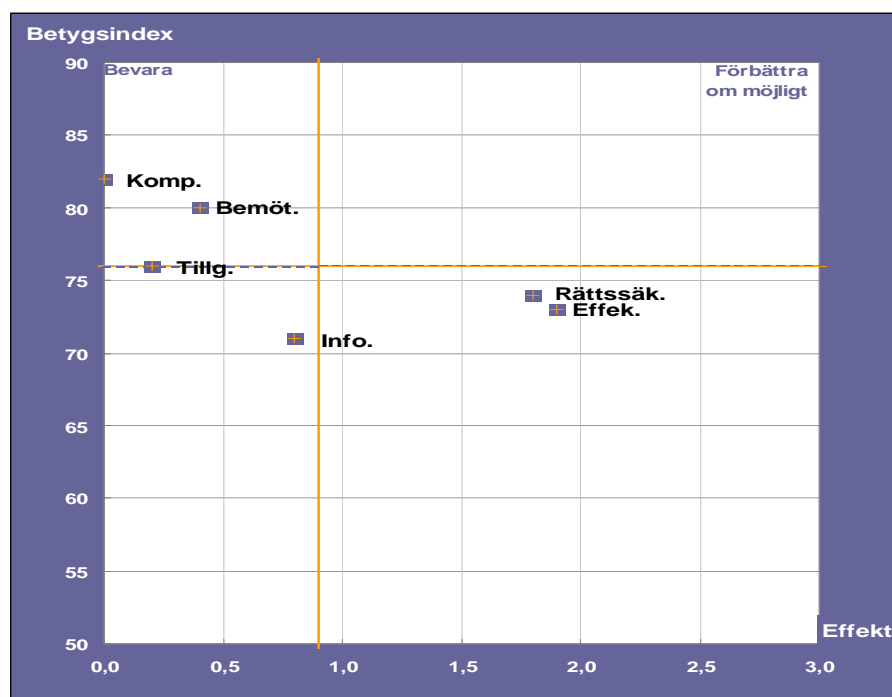


Diagram 11. Prioriteringsmatris Brandförsvaret – brandtillsyn

För **Samhällsbyggnadskontoret Gator och parker** samt **Stadsledningskontoret Mark och exploatering** är det särskilt viktigt om man vill höja NKI-värdet att vid markupplåtelse prioritera kvalitetsfaktorn effektivitet genom att se över kostnaden för handläggningen av handläggningen.

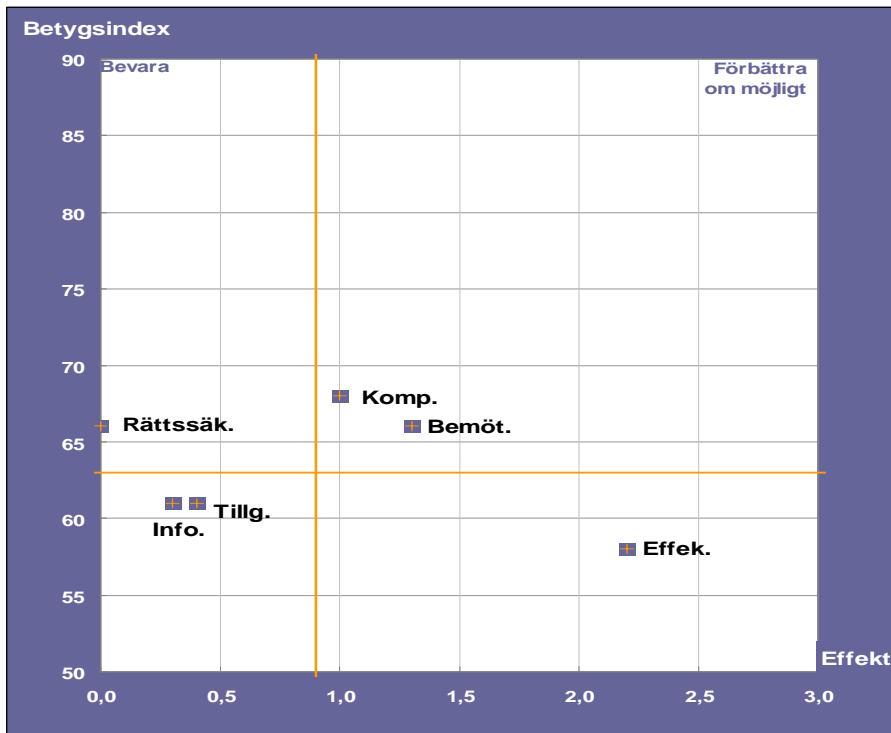


Diagram 12. Prioriteringsmatris *Gator och parker respektive Mark och exploatering – markupplåtelse*

För *Samhällsbyggnadskontoret Miljö- och hälsoskydd* är det särskilt viktigt om man vill höja NKI-värdet att vid markupplåtelse prioritera kvalitetsfaktorn effektivitet genom att se över kostnaden för handläggningen av ärendet.

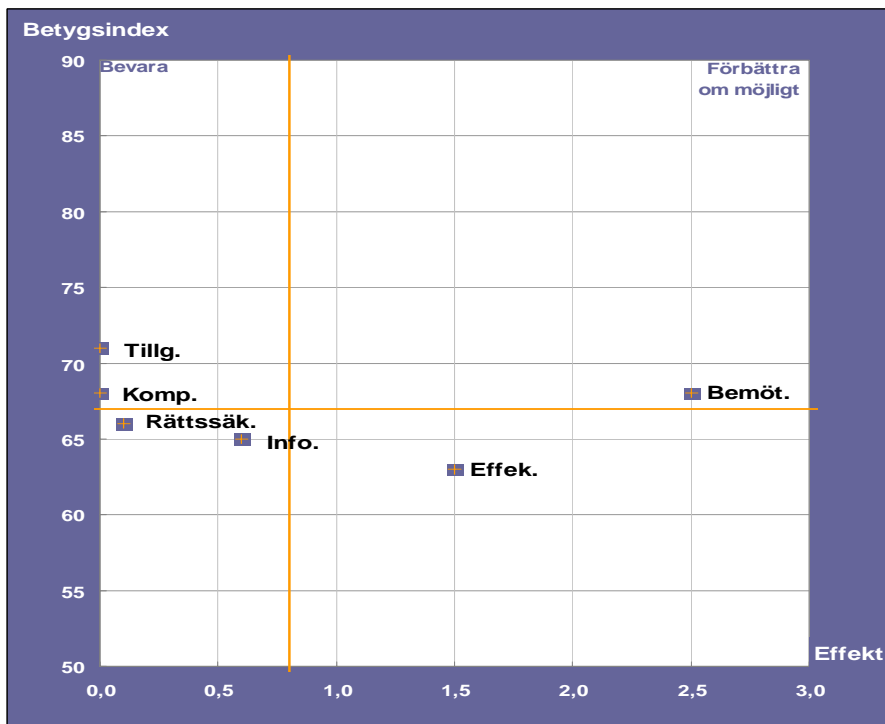


Diagram 13. Prioriteringsmatris *Miljö- och hälsoskydd – tillsynsärende*

För *Socialförvaltningen tillståndsenheten - serveringstillstånd* är det särskilt viktigt om man vill höja NKI-värdet att prioritera kvalitetsfaktorerna bemötande och effektivitet. Särskilt fokus kan enligt företagets svar om bemötandet läggas på att vara lyhörda och visa förståelse samt att ge vägledning och stöd. Angående effektivitet är det relevant att fokusera på att se över kostnaden för handläggningen.

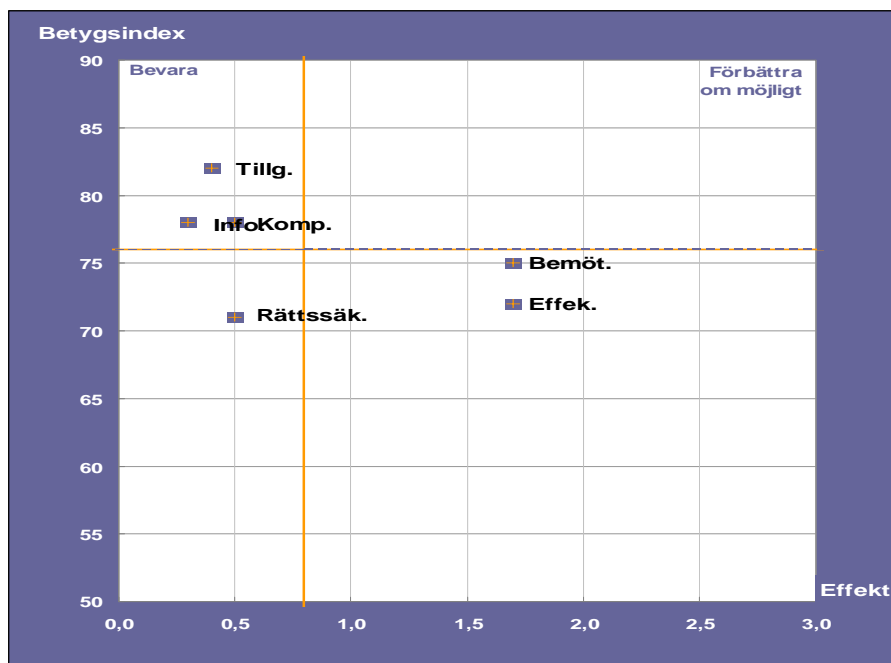


Diagram 14. Prioriteringsmatris Socialförvaltningen – serveringstillstånd

För *Samhällsbyggnadskontoret - bygglov* är det särskilt viktigt om man vill höja NKI-värdet att prioritera kvalitetsfaktorerna tillgänglighet och effektivitet. Särskilt fokus kan enligt företagets svar när det gäller tillgänglighet läggas på att se över möjligheten för företagen att få kontakt med rätt person på telefon eller e-post. När det gäller effektivitet kostnaden för handläggningen av ärenden fokuseras.

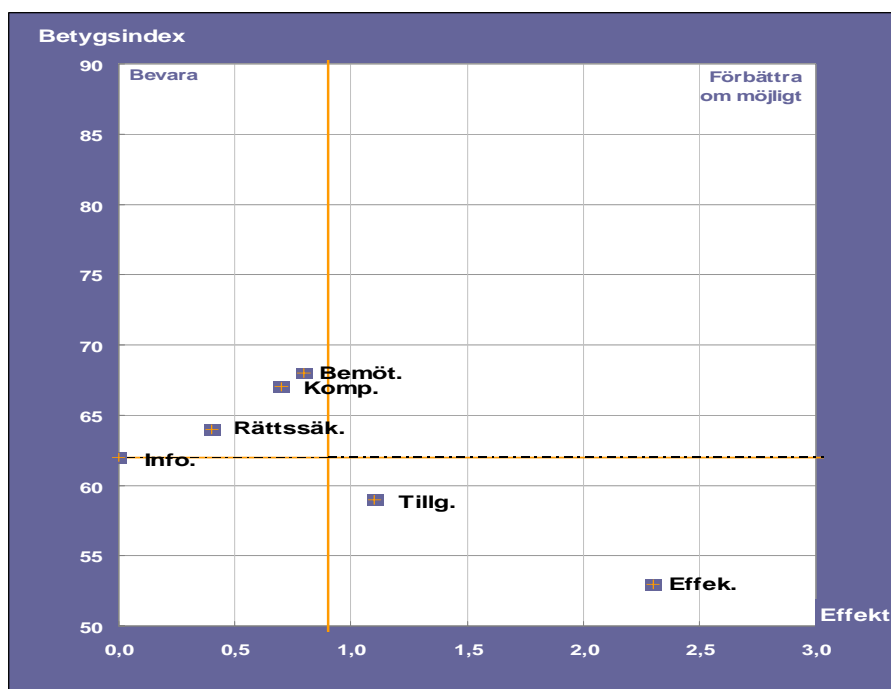


Diagram 15. Prioriteringsmatris Samhällsbyggnadskontoret – bygglov

3.6 Företagens kommentarer och synpunkter på Umeå kommuns service

Företagen fick i en avslutande fråga komma med synpunkter och förslag på hur Umeå kommuns service kan förbättras. Nedan anges exempel på kommentarer som företagen lämnat. För att ge överskådlighet har kommentarerna sorterats utifrån olika serviceområden:

➤ Tillgänglighet

Förbättra en möjlig telefonkontakt. Svårt att nå rätt person, antingen är denna upptagen i telefon, har vidarekopplat till växeln eller har telefontider. Fler bygglovshandläggare.

Tydligare roll förebyggande - myndighet. Gemensam och tydlig nivå. Det ska inte vara olika bedömningar beroende på person.

Årliga besök önskas.

Mer kontinuerliga besök så att man blir mer uppmärksam om dom olika kontrollpunkterna i kök resp. restaurang.

Stort problem att få kontakt med rätt person via telefon. Utgången, tar semester, svarar inte alls, sjukdom, pappaledig är vanliga anledningar att inte rätt person går att nå via telefon.

➤ Information

Svårt att hitta på webben. Fick ingen info om möjlighet att överklaga.

Det svåra med blanketter på hemsidan är att veta vilken som är rätt till just min specifika fråga.

Det är mycket bra när man kan hämta och skicka blanketter på webben. Förut kunde man även hitta blanketter för temperaturkontroll.

Ett färdigt material från brandförsvaret med lagar, regler och praktiska anvisningar. Då sparar både vi och kommunen pengar. Allt går då fortare. Egentligen ganska enkelt eller hur....

Tydliga och konkreta krav som är enkla att förstå och efterleva.

➤ Bemötande

Kostnaden för vårt ärende drog ner betyget. Processen kan verka vara byråkratisk men bemötande var bra. Lätt att ha att göra med personalen när det har blivit fel.

Att se möjligheten istället för hindren, borde en del handläggare tänka mer på.

Väldigt bra med så förstående och hjälpsamma kontaktpersoner på hälsa och miljö. Vi fick den hjälp och instruktion vi behövde för att redan från start bygga upp så väl fysiskt som organisationsmässigt. TACK!

Kommunens service och bemötandet gentemot mig har alltid varit utmärkt. Jag tycker nästan all den avdelning på kommunen som jag har kontakt med har gett en bra service och varit hjälpsamt i alla aspekter.

Personen som ringde oss första gången presenterade sig inte, något som jag anser är det första man gör överhuvudtaget i någon form av Kontakter!

➤ Kompetens

Hjälp med förslag till lösningar saknades helt. Kontroll verkar vara ledord. Ängslan att fatta beslut utan att ha 100% säkerhet att stå på? Upplevelsen av att ha besökt en dömande enhet och inte en serviceenhet kvarstår. FINNS ALLTSÅ EN DEL ATT GÖRA!

Arbetet borde vara mer preventivt. Det vill säga vägleda "kunden" från start i planering av ny verksamhet inte bara komma med "pekpinnar" i efterhand etc.

Jag tycker att de som är ansvariga för ett ärende inom kommunen skall diskutera igenom detta internt först så att man kan ge ett klart och entydigt svar.

Tydligare roll vad gäller intern säkerhet och förebyggande! Tydlighet. Lämna och stå för skriftliga besked. Svara på e-mail.

Mer personlig kontakt med serveringsinnehavare. I övrigt kan sägas att Umeå har en mkt kompetent tillståndsenhet och de är utifrån ett myndighetsdirektiv värt beröm för sin professionalism.

➤ Rättssäkerhet

Kommunens tjänstemän måste påverka regeringen när det gäller alkohollagen ang. serveringstillstånd. Det är stor skillnad mellan kommunerna för att lagen går att tolka på olika sätt.

Kunskap om lagar och krav finns. Kunskap om hur verksamheter fungerar i praktiken, samt var vi kan få hjälp att leva upp till de krav som ställs måste bli bättre.

Utbilda personalen i de nya direktiven och följ en Sverigestandard inte hitta på egna direktiv.

➤ Effektivitet

Snabbare beslut. Enklare regeldokument. Att man kan spara den ifyllda pdf-blanketten efter att man fyllt i den. Misslyckas man med den utskrivna kopian så måste man fylla i den igen=irriterande!!!

Snabbare handläggning. Förenklade/muntliga förhandsbesked.

Tyvärr är det så att det väldigt ofta dröjer länge (6-12 mån) från beställningsdatum av återställningsarbeten tills fakturan kommer... Även vid överenskomna krediteringsärenden kan handläggningstiden bli lång. Det finns exempel på 3 månader och längre!

Miljökontoret har stora avgifter per år för företagare. Vi är inte nöjda med det.

Separera enkla ärenden som kan handläggas kvickt. Man skall inte behöva vänta 6 mån på ett svar trots upprepade påminnelser.

Skrämmande lång handläggningstid ger ett mörker för nyetableringar. Vi som redan är etablerade klarar av att bygga utan pantbrev men hur många nyetableringar klarar det?

4. Sammanfattande kommentarer

Av resultaten som redovisats i denna rapport framkommer att Nöjd kund index för helhetsbedömningen totalt för Umeå kommun ligger på NKI 65 på en 100-gradig skala. Detta värde är högre än genomsnittligt NKI i de mätningar som gjorts inom Partnerskapet Stockholm Business Alliance, men samtidigt lägre än medianvärdet för samtliga dessa kommuner. Här är det relevant att notera att flertalet av de större kommunerna som har genomfört den NKI-mätning som nu genomförts i Umeå (vid samma tidpunkt på året men år 2007) har uppnått lägre värden.

Bland de verksamhetsområden som mätningen omfattat har serveringstillstånd uppnått de högsta NKI-värdet 76, följt av brandtillsyn NKI 74. Miljötillsyn har uppnått NKI 63 och markupplåtelse NKI. Lägst värde av de fem gäller bygglov med NKI 59. Denna fördelning stämmer väl med de värden som uppmättes inom partnerskapet Stockholm Business Alliance år 2007. Här varierade värden mellan 74 och 58. Ordningföljden mellan olika verksamheter var identiskt fördelade

4.1 Styrkor och förbättringsområden i kommunens service till företagen

Några områden som Näringslivsbarometern belyser har visat särskilt goda resultat i undersökningen, vilket kan betraktas som positivt ur kommunens synvinkel.

Frågor om *kompetens, bemötande och tillgänglighet* har generellt fått höga betyg från företagen. Inom dessa områden ligger NKI-värdet på ca 70. När det gäller kvalitetsfaktorn bemötande visar resultaten också att detta område har stor betydelse för företagens bedömning av kommunens NKI-värde.

En kvalitetsfaktor har i näringslivsbarometern visat sig vara särskilt angelägen att prioritera i det fortsatta förbättringsarbetet. Detta gäller området *effektivitet*. Framförallt har företagen angett låga betyg när det gäller kostnaden för handläggningen av olika ärenden, men andelen låga värden är också till viss del hög när det gäller handläggningstider och handläggningen i stort.

Förbättringsförslag som företagen lämnat i en öppen fråga handla mycket om att det finns önskemål att utveckla rutiner som förkortar handläggningstider. En del lämnar kommentarer om att det personliga bemötandet i vissa fall kan förbättras och att kommunen behöver se över sin tillgänglighet i olika avseenden.

Avslutningsvis ett tänkvärt positivt citat om det fortsatta arbetet ...

"Utmaningen ligger i att bibehålla nuvarande höga kvalitet och servicenivå."

4.2 Erfarenheter att ta till vara kring genomförandet

Låga svarsfrekvenser är en brist i genomförandet av NKI-mätningen i Umeå kommun. Svarsfrekvensen vid 2008 års Näringslivsbarometer i Umeå kommun uppgår till totalt 56 procent. Mot bakgrund av att många företag föll bort vid de telefonuppringningar som genomfördes är det dock, enligt SWECO EUROFUTURES bedömning, troligt att svarsfrekvenserna i realiteten är betydligt bättre än vad som framkommit. Telefonkontakterna vittnar om att personer som enkäten riktats till inte längre finns kvar på företagen eller att de av annat skäl inte haft praktisk möjlighet att besvara enkäten t ex som en följd av sjukdom och långvarig ledighet.

Det kan i sammanhanget nämnas att bortfallsproblematiken inte är unik för Umeå kommun. Även andra kommuner t ex Stockholm stad och Uppsala hade samma erfarenheter vid deras inledande servicemätningar. Framförallt bottnar problematiken i att de företagsförteckningar som används som underlag för utskick av enkäter haft brister. För att komma till rätta med detta menar SWECO EUROFUTURES att det kan vara angeläget att olika verksamheter i Umeå kommun ser över sina företagsförteckningar inför kommande mätningar. Det har i vissa fall visat sig att företag upphört eller att kontaktpersoner slutat sin anställning sedan länge. Ytterligare en sak som skulle kunna utvecklas är att berörda verksamheter utöver adresser och telefonnummer även registrerar uppgifter om e-postadresser där kontaktpersoner kan nås. Detta skulle bidra till en enklare hantering vilket dels ökar den ekonomiska effektiviteten vid genomförandet, dels underlättar återkoppling av resultat till företagen.

BILAGA 1

Några frågor till dig som nyligen har varit i kontakt med xxxx i Umeå kommun

Du har under det senaste året varit i kontakt med xxxx i Umeå kommun i ett xxxx. 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 verksamheten. Sätt ett kryss i den ruta som stämmer bäst. Det är viktigt att du försöker svara på alla frågorna.

Skicka in det ifyllda formuläret så snart som möjligt, **senast fredagen den xx xxxx**. Använd det medsända svarskuvertet och lägg det på brevlådan. Det behövs inget frimärke.

Om du har frågor om enkäten får du gärna kontakta Charlotte Sävås Nicolaisen på tel 08-613 08 04 eller skicka e-post till: charlotte.savas.nicolaisen@sweco.se

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 Umeå 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 Umeå kommun i detta ärende?

(Flera alternativ kan kryssas för)

- 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	
a)..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"/>
b)..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"/>
c)..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"/>
d) 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"/>

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	
a)..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"/>
b)..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"/>
c)..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"/>
d)..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"/>
e) 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"/>

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	
a)..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"/>
b)..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"/>
c)..den lyhördhet 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"/>
d).. 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"/>
e) 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"/>

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	
a)..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"/>
b)..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"/>
c) Hur nöjd var Du totalt sett med kompetensen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RÄTTSSÄKERHET

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	
a)..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"/>
b)..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"/>
c)..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"/>
d) Hur nöjd var Du totalt sett med rättssäkerheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EFFEKTIVITET

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	
a)..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"/>
b)..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"/>
c)..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"/>
d) 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"/>

