

A circular frame containing a photograph of a cityscape, likely Stockholm, Sweden. The image shows a body of water in the foreground, with a large, multi-story building with a red facade and white window frames on the right. To the left, there are other buildings and a construction crane. The sky is blue with scattered white clouds. The text is overlaid on a light green circular background within the frame.

Löpande Insikt 2020

Uppföljning av kommunens service (NKI)

STORUMAN / FÖRETAGSÄRENDEN

APRIL 2021

Origo Group

Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Totalt	11
Jämförelser mellan grupper	26
Bygglov	38
Livsmedelskontroll	52
Modellbeskrivning	64

Bakgrund



Om undersökningen

BAKGRUND OCH SYFTE

Syftet med undersökningen är övergripande att följa upp hur kommunens service utvecklas i termer av kundupplevd kvalitet. Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultatet ger tydliga indikationer på vad kommunen behöver fokusera på för att öka kundnöjdheten.

Denna rapport är en övergripande sammanställning av det sammanvägda resultatet för Storuman och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

GENOMFÖRANDE

Totalt deltog 193 kommuner i Löpande Insikt 2020. Origo Group utförde mätningen åt 173 kommuner och samlade in 44 726 svar med en svarsfrekvens på 57,8%.

- Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com
- Vår portal för Insikt: <https://urvalinsikt.origogroup.com>
- SKR:s resultatportal: <https://insikt.origogroup.com>

Om undersökningen

MÅLGRUPPER

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

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

Om undersökningen

ENKÄT

Enkäten byggs upp av frågor om olika serviceområden (övergripande faktorer) som sammanfattar kundernas upplevelse av kommunens service:

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

METOD

Urvalet för undersökningen har i sin helhet tillhandahållits av respektive kommun och utgörs av privata företag och övriga som haft ett myndighetsärende på kommunen under 2020.

VIKTNING

Eftersom bortfallet för olika myndighetsområden kan vara olika stort så viktas svaren efter myndighetsområde för att kommunens helhetsresultat ska bli så representativt som möjligt för kommunens alla myndighetsområden samt jämförbart med andra kommuner. Det innebär att om en kommun har lika många ärenden för till exempel bygglov som för serveringstillstånd, men dubbelt så många svar för bygglovsärendena så kommer svaren för serveringstillstånd få dubbelt så hög vikt som svaren för bygglov.

Coronapandemin

HUR UPPLEVDES MYNDIGHETSUTÖVNINGEN UNDER CORONAPANDEMIN?

Resultatet för 2020 visar på att den långsiktiga positiva trenden fortsätter för alla myndighetsområden förutom för serveringstillstånd, där en liten sättning syns för samtliga serviceområden. När det gäller svarsfrekvensen var den fortsatt hög under 2020 där samtliga våra ärenden hade en svarsfrekvens på 57,8%.

För att få reda på hur myndighetsutövningen upplevdes under pandemin analyserade vi samtliga öppna svar där "Corona" eller "Covid" nämndes. De flesta av dessa svar kan härledas till ärenden för serveringstillstånd, livsmedelskontroll samt miljö- och hälsoskydd. Andelen svar som kan anses vara positiva respektive negativa är ungefär lika stor.

Coronapandemin

POSITIVA REAKTIONER PÅ MYNDIGHETSUTÖVNINGEN

En ökad flexibilitet från kommunernas sida gällande tillsynsärenden, där fysiska möten bytts mot telefon, mejl och andra digitala plattformar. Handläggarnas insatser har också bidragit till en positiv upplevelse då en del företagare upplevt att handläggarna varit extra lyhörda och hjälpsamma. Trots pandemin har det varit en snabb och effektiv handläggning av ärenden, detta har varit väldigt uppskattat och en positiv överraskning för många.



NEGATIVA REAKTIONER PÅ MYNDIGHETSUTÖVNINGEN

Det är många företagare som är besvikna för att kommunerna inte har bidragit mer ekonomiskt, främst gäller det avgiften som skulle reducerats eller tagits bort helt. Vid tillsyn/inspektion på plats finns det klagomål på att kommunens personal inte själva följde eller hade koll på rekommendationerna från Folkhälsomyndigheten. I en del kommuner upplevdes bristande kommunikation, i några fall dröjde det upp till sex månader innan kommunen kom ut med information om Corona till företag.



Referensdata

KOMMUNGRUPPER

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för relevanta kommungrupper och Sverige totalt. Kommungruppsindelningen är utarbetad av SKR och används för att underlätta jämförelser och analyser i olika statistiska sammanhang. Indelningen består av totalt nio grupper fördelade på tre huvudgrupper, där kommunerna grupperats utifrån vissa kriterier som tätortsstorlek, närhet till större tätort och pendlingsmönster.

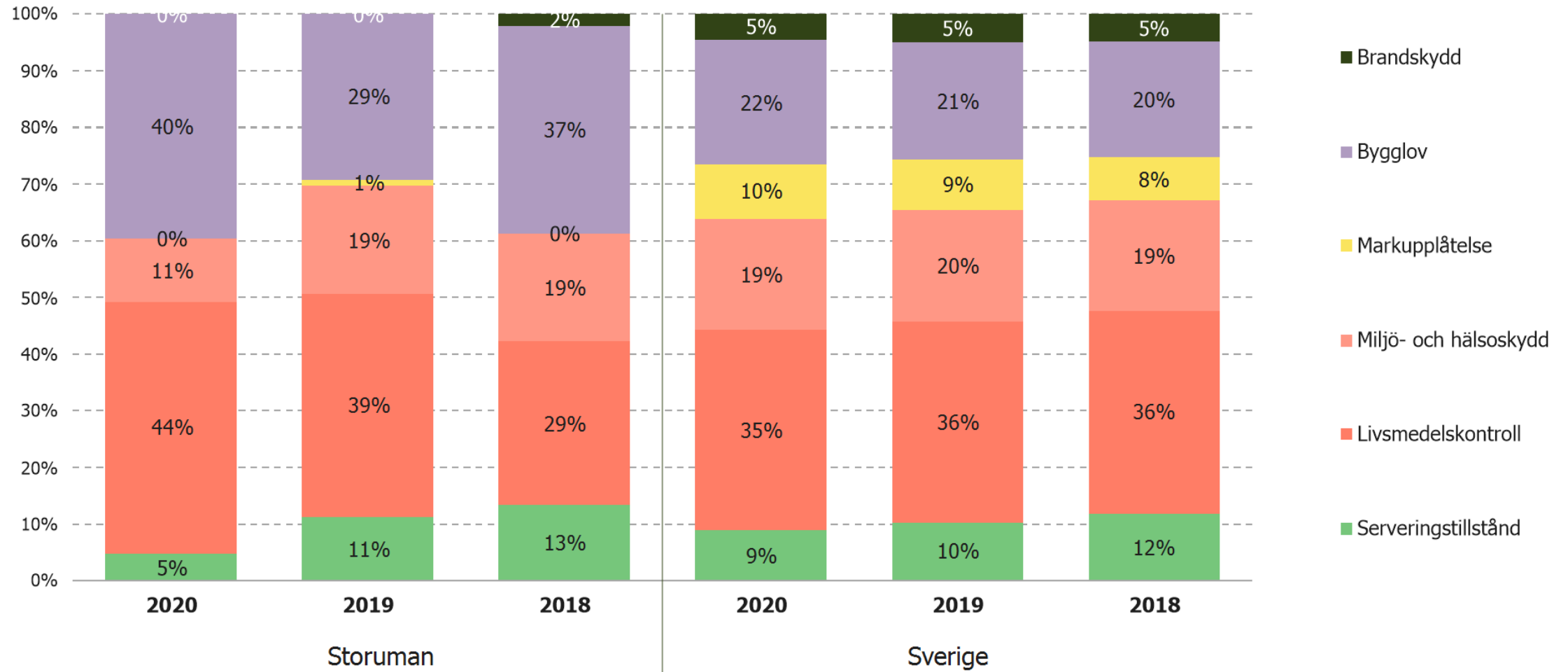
A. Storstäder och storstadsnära kommuner	B. Större städer och kommuner nära större stad	C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner
A1. Storstäder - kommuner med minst 200 000 invånare varav minst 200 000 invånare i den största tätorten. A2. Pendlingskommun nära storstad - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en storstad eller storstadsnära kommun.	B3. Större stad - kommuner med minst 50 000 invånare varav minst 40 000 invånare i den största tätorten. B4. Pendlingskommun nära större stad - kommuner där minst 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad. B5. Lågpendlingskommun nära större stad - kommuner där mindre än 40 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i en större stad.	C6. Mindre stad/tätort - kommuner med minst 15 000 men mindre än 40 000 invånare i den största tätorten. C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort - kommuner där minst 30 procent av nattbefolkningen pendlar till arbete i annan mindre ort och/eller där minst 30 procent av den sysselsatta dagbefolkningen bor i annan kommun. C8. Landsbygdskommun - kommuner med mindre än 15 000 invånare i den största tätorten, lågt pendlingsmönster (<30 procent). C9. Landsbygdskommun med besöksnäring - landsbygdskommun med minst två kriterier för besöksnäring, dvs antal gästnätter, omsättning inom detaljhandel/hotell/restaurang i förhållande till invånarantalet.

Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Storuman					Sverige				
	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	0	0%	0	0	-	5 186	5%	3 578	2 035	57%
Bygglov	25	40%	17	11	65%	25 132	22%	11 841	6 979	59%
Markupplåtelse	0	0%	0	0	-	10 965	10%	5 513	2 893	52%
Miljö- och hälsoskydd	7	11%	5	4	80%	22 204	19%	12 525	6 634	53%
Livsmedelskontroll	28	44%	18	12	67%	40 288	35%	17 499	8 741	50%
Serveringstillstånd	3	5%	2	2	100%	10 160	9%	4 512	2 149	48%
Totalt	63	100%	42	29	69%	113 935	100%	55 468	29 431	53%

Ärendefördelning

Tänk på att ärendefördelningen mellan de olika myndighetsområdena påverkar de sammanvägda totalbetygen. Till exempel, skillnader i det sammanvägda NKI-betyget för kommunen år för år eller mot annan jämförelsegrupp kan ofta delvis förklaras av förändrad/annorlunda ärendefördelning.





Totalt

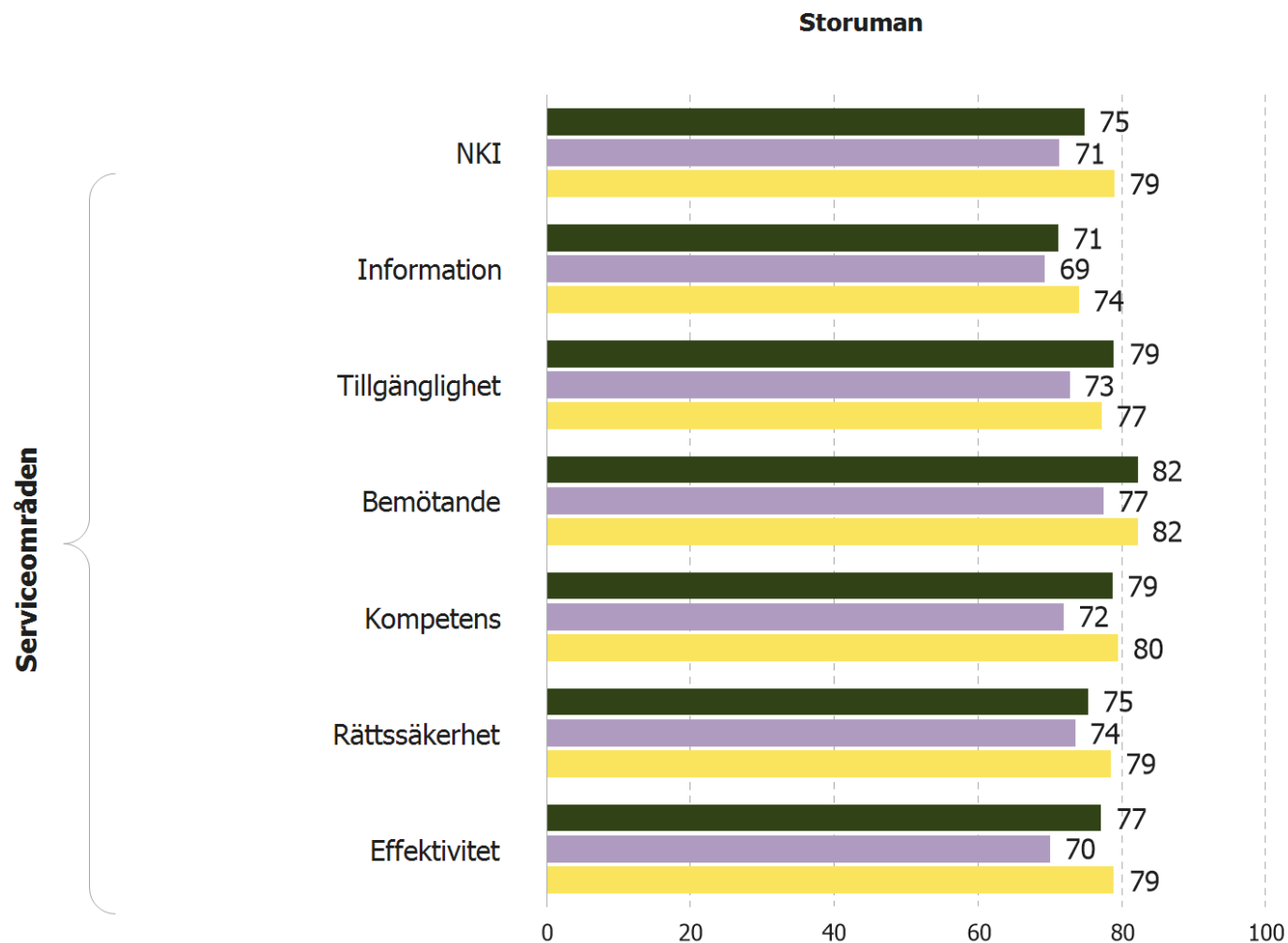
Origo Group

Totalt

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarsfrekvensen uppgår till 69 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Storuman uppgår till 75, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2019: 71).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 82. Samtliga serviceområden har ett index mellan 71-82.
- Sett till myndighetsområden ges Bygglov (80) högst betyg, medan Livsmedelskontroll (73) ges lägst betyg.

Totalt Serviceområden



Landsbygdskommun med besöksnäring

Jmf

2020

Sverige

Jmf

2020



71

74

69

73



74



75



78

80



73



75

73

75



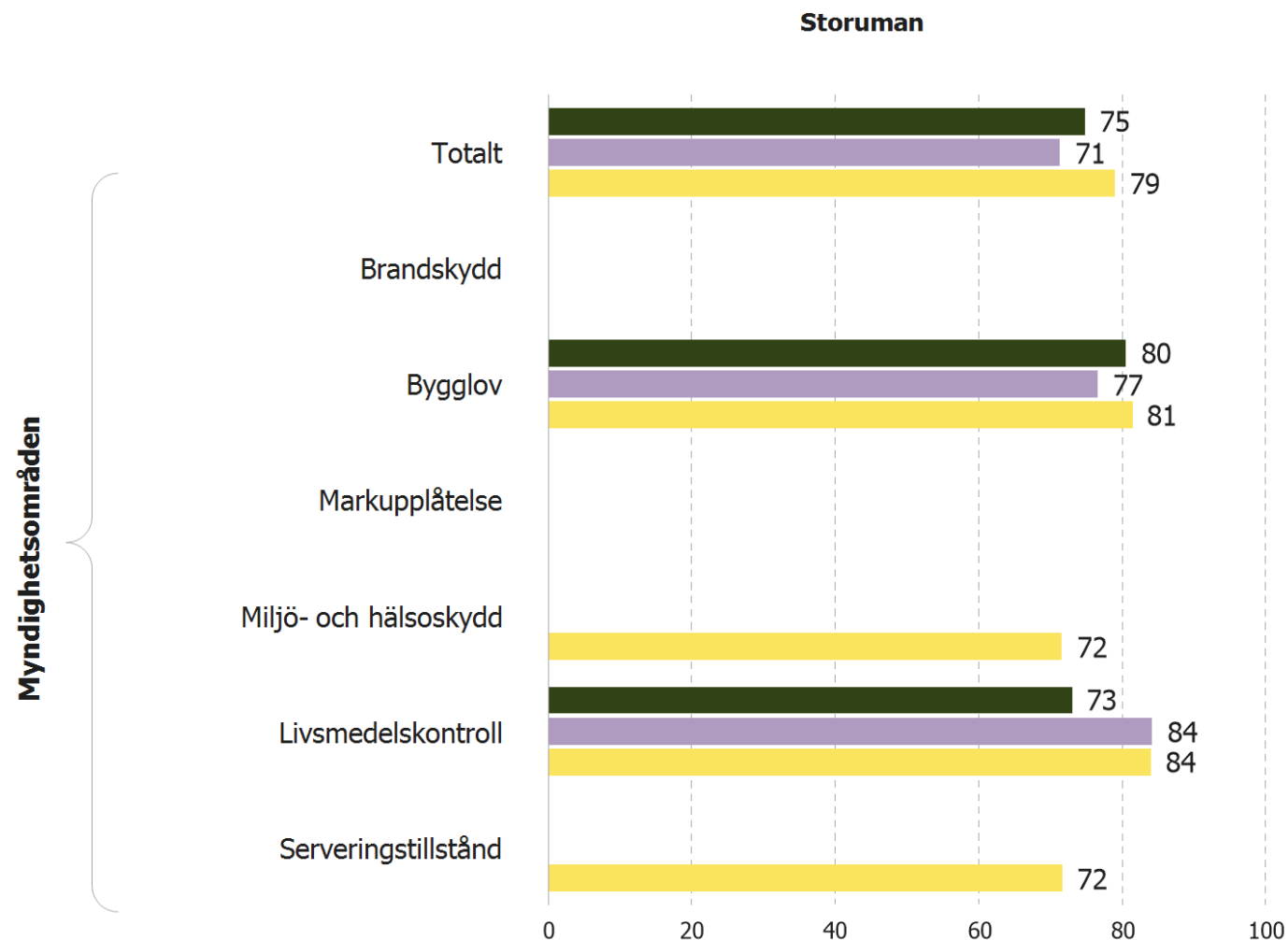
71



74

Totalt

Myndighetsområden (NKI)



Landsbygdskommun med besöksnäring

Jmf

2020



71

Sverige

Jmf

2020

74



67



66

68

75

63

71

74



78

79

75

Totalt

Serviceområden & Myndighetsområden

	Brandskydd	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Totalt
NKI		80			73		75
(Bas)	(0)	(11)	(0)	(4)	(11)	(2)	(28)
Serviceområden	Information	77			66		71
	(Bas)	(10)	(0)	(4)	(10)	(2)	(26)
	Tillgänglighet	82			77		79
	(Bas)	(10)	(0)	(4)	(11)	(2)	(27)
	Bemötande	89			77		82
	(Bas)	(10)	(0)	(4)	(11)	(2)	(27)
	Kompetens	82			77		79
	(Bas)	(10)	(0)	(4)	(11)	(2)	(27)
	Rättssäkerhet	79			73		75
	(Bas)	(10)	(0)	(4)	(9)	(2)	(25)
	Effektivitet	82			76		77
	(Bas)	(11)	(0)	(4)	(10)	(2)	(27)

Totalt Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

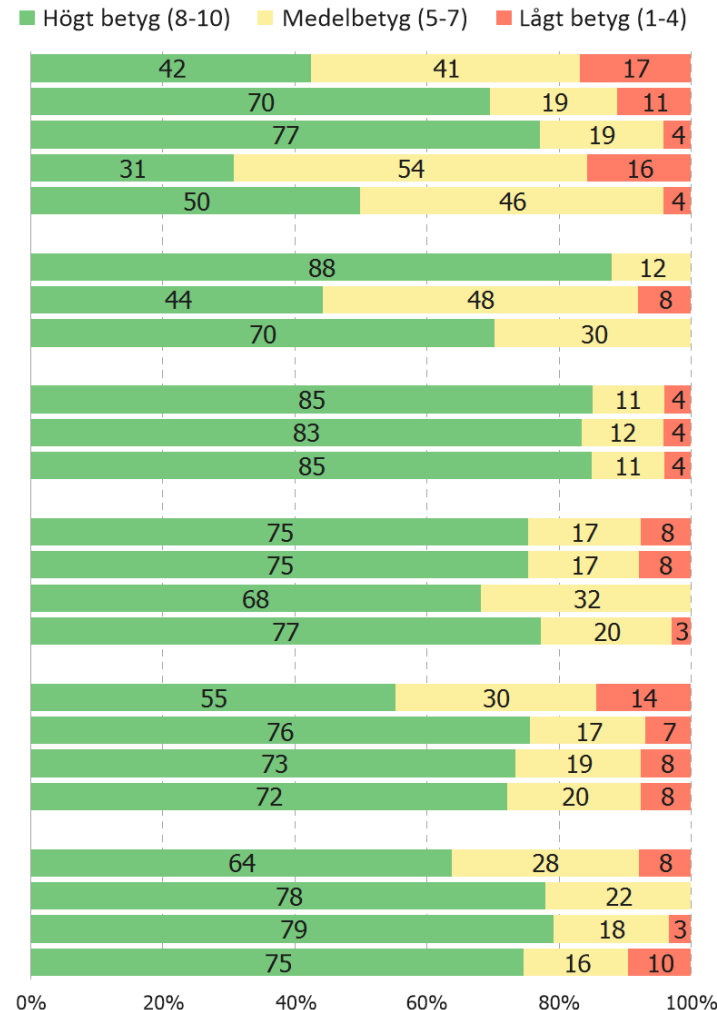
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Landsbygdskommun med besöksnäring	Sverige
66	28	3%	68	72
78	26	10%	69	73
81	26	10%	74	77
61	19	34%	63	67
71	26	10%	69	73
85	27	7%	75	76
67	23	21%	69	72
79	27	7%	74	75
85	27	7%	79	81
81	26	10%	76	77
82	27	7%	78	80
78	25	14%	73	76
78	24	17%	70	73
77	26	10%	69	72
79	27	7%	73	75
66	27	7%	70	72
77	27	7%	71	74
78	25	14%	69	73
75	25	14%	73	75
75	27	7%	70	72
80	23	21%	76	77
81	24	17%	73	74
77	27	7%	71	74

*Landsbygdskommun med besöksnäring Totalt 2020

Effektmått och förklaringsgrad



NKI

Förklaringsgrad: 90%
Regressionsbas: 548

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

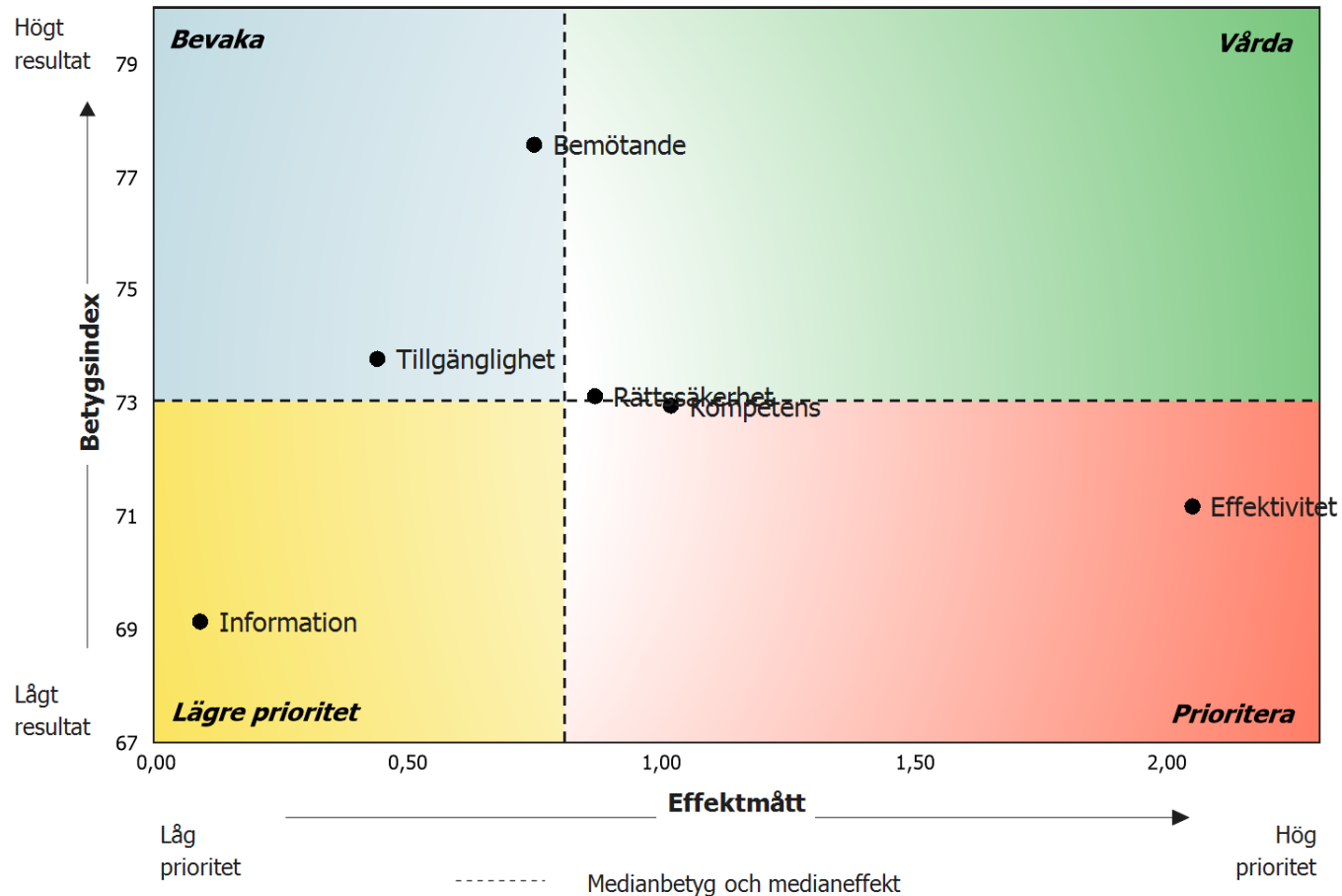
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Storuman totalt är 90 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun med besöksnäring" eftersom effektmåtten för Storuman inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Landsbygdskommun med besöksnäring Totalt 2020

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

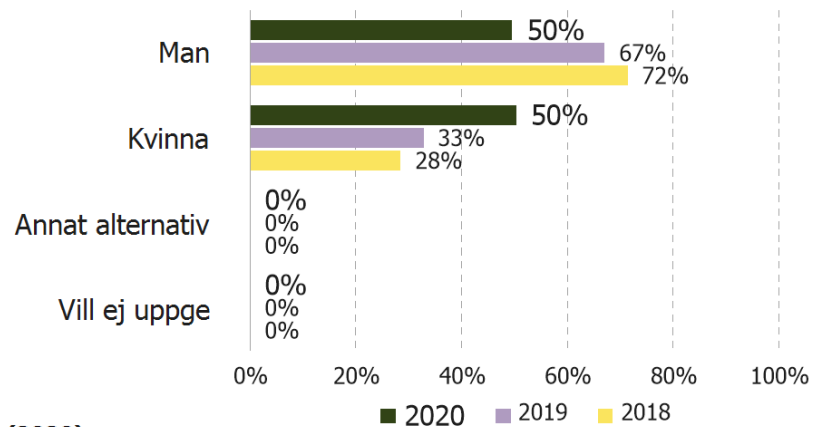
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun med besöksnäring" då effektmåtten för Storuman inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Totalt

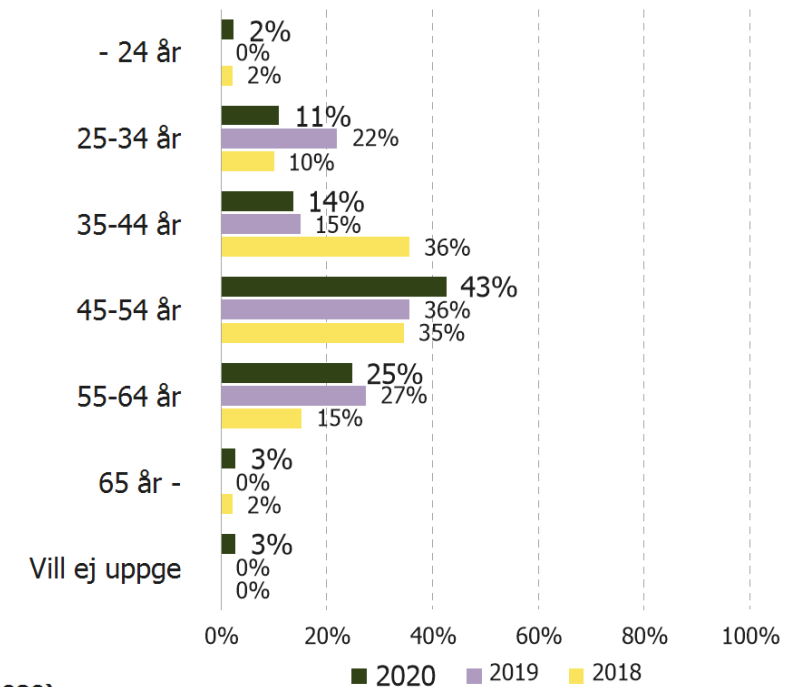
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 29 svar (2020)

Hur gammal är du?

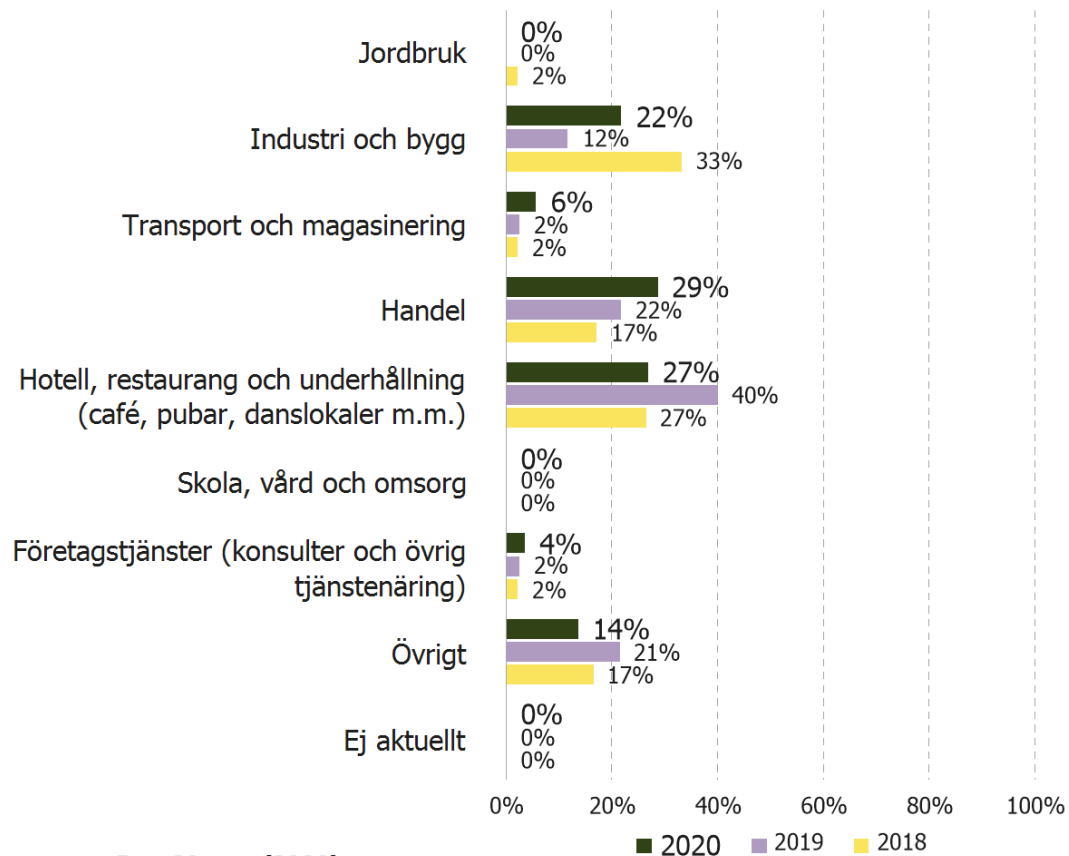


Bas: 29 svar (2020)

Totalt

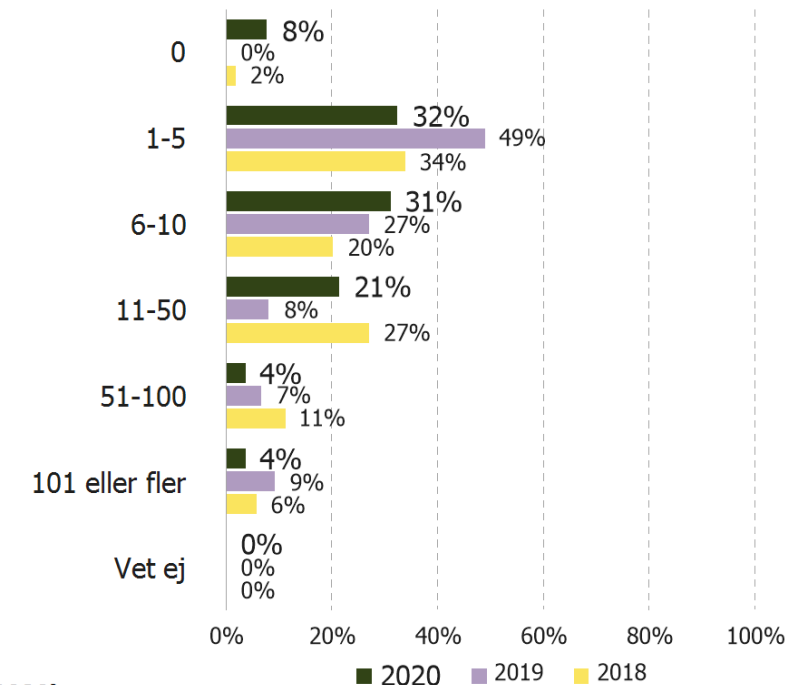
Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Bas: 29 svar (2020)

Hur många anställda har ditt företag?

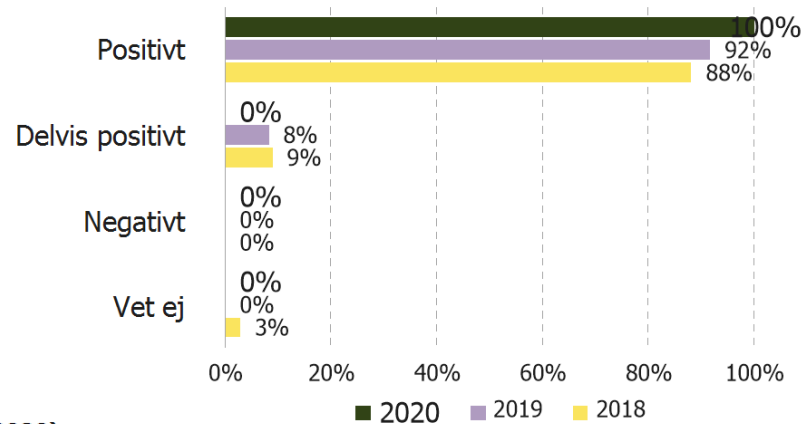


Bas: 28 svar (2020)

Totalt

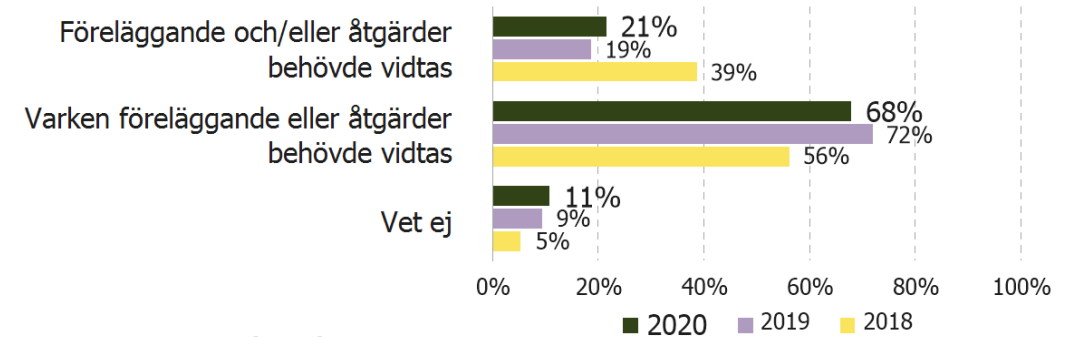
Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)



Bas: 11 svar (2020)

Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)

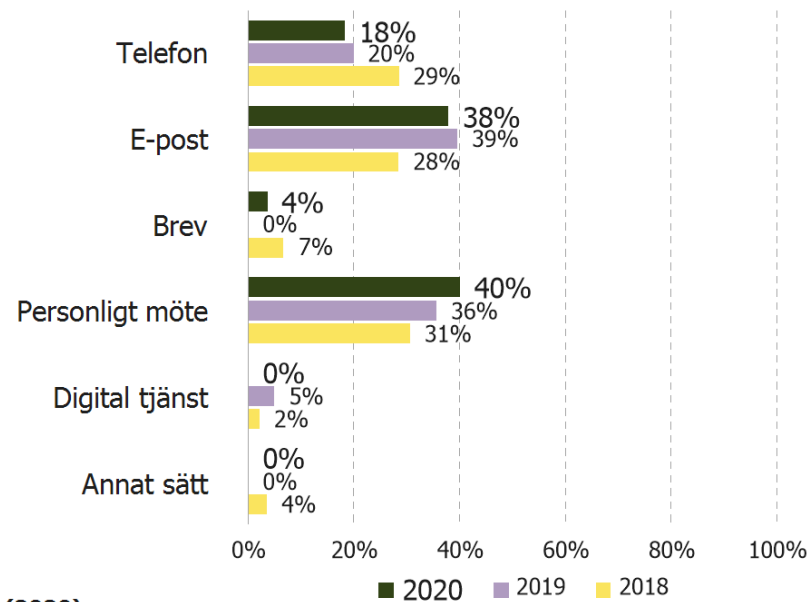


Bas: 18 svar (2020)

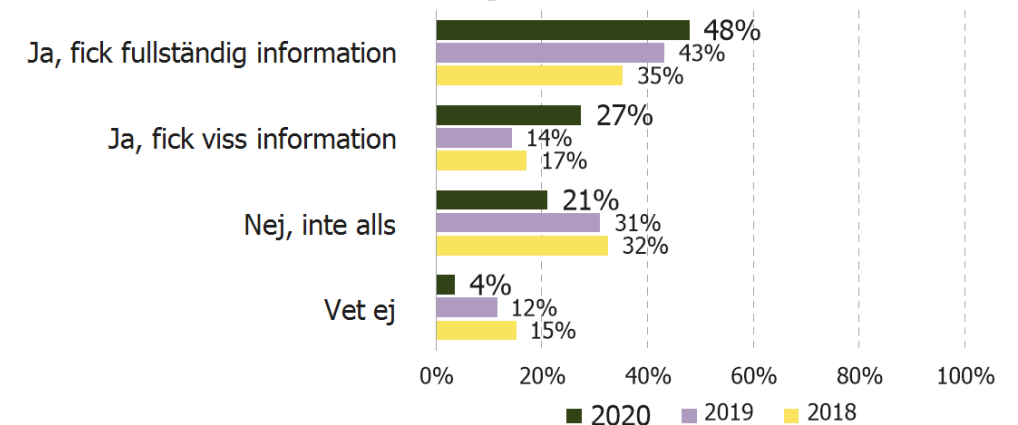
Totalt

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



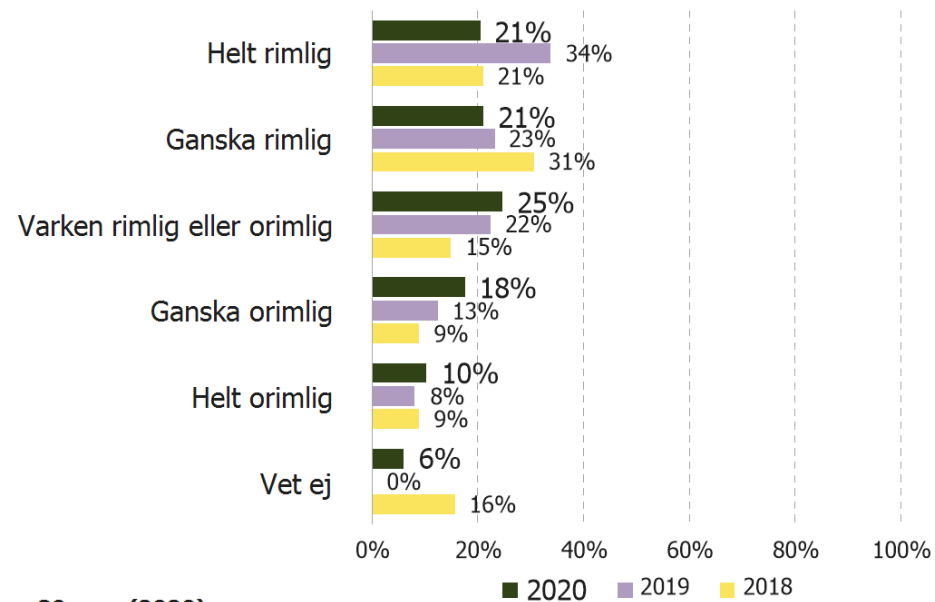
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Totalt

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

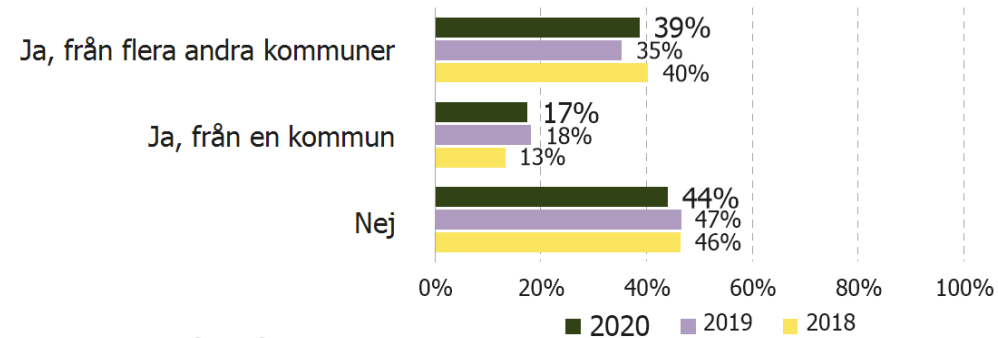


Bas: 29 svar (2020)

Totalt

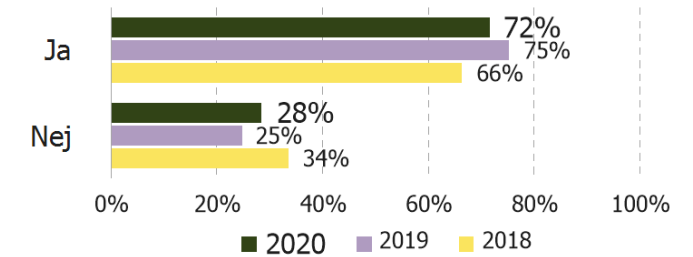
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 29 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

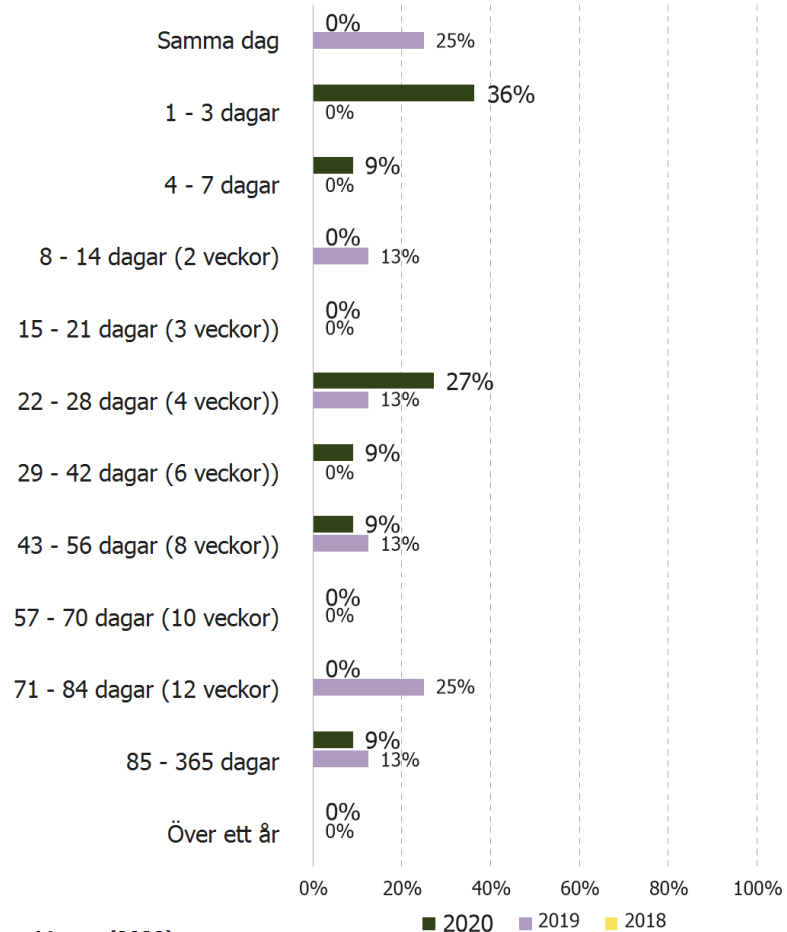


Bas: 29 svar (2020)

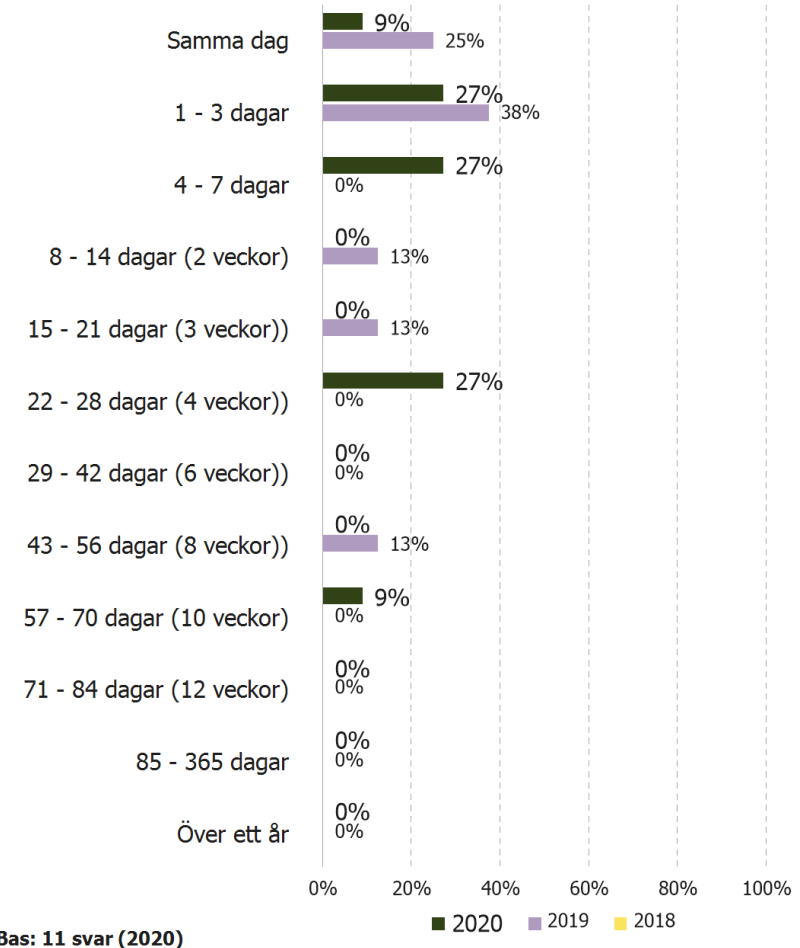
Totalt

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Jämförelser mellan grupper



Jämförelser mellan grupper

Kön

	Är du en man eller kvinna?				Totalt	
	Man		Kvinna			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	78	15	72	13	75	28
Bygglov		6		5	80	11
Livsmedelskontroll		4	67	7	73	11

Jämförelser mellan grupper

Ålder

	Hur gammal är du?												Totalt	
	- 24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65 år -			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		1		3		4	79	12		6		1	75	28
Bygglov		0		2		2		5		2		0	80	11
Livsmedelskontroll		0		1		1		6		3		0	73	11

Jämförelser mellan grupper

Bransch

	I vilken bransch är ditt företag verksamt?																Totalt	
	Jordbruk		Industri och bygg		Transport och magasinering		Handel		Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)		Skola, vård och omsorg		Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)		Övrigt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	0		6		2		66	8	80	7	0		1		4		75	28
Bygglov	0		5		0		0		2		0		1		3		80	11
Livsmedelskontroll	0		1		0		67	7	3		0		0		0		73	11

Jämförelser mellan grupper

Antal anställda

	Hur många anställda har ditt företag?												Totalt	
	0		1-5		6-10		11-50		51-100		101 eller fler			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		2	69	9	69	8		6		1		1	75	28
Bygglov		0		3		2		3		1		1	80	11
Livsmedelskontroll		2		4		3		2		0		0	73	11

Jämförelser mellan grupper

Utfall (tillstånd/anmälan)

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)						Totalt	
	Positivt		Delvis positivt		Negativt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	80	11		0		0	75	28
Bygglov	80	11		0		0	80	11
Livsmedelskontroll		0		0		0	73	11

Jämförelser mellan grupper

Utfall (tillsyn)

	Hur utföll ärendet för dig? (Tillsyn)				Totalt	
	Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas		Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		3	72	12	75	28
Bygglov		0		0	80	11
Livsmedelskontroll		1	70	9	73	11

Jämförelser mellan grupper

Kontaktsätt

	Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?												Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digital tjänst		Annat sätt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		5	75	11		1	76	11		0		0	75	28
Bygglov		2	81	7		0		2		0		0	80	11
Livsmedelskontroll		3		2		1		5		0		0	73	11

Jämförelser mellan grupper

Information om tjänster

	Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?						Totalt	
	Ja, fick fullständig information		Ja, fick viss information		Nej, inte alls			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	84	14	69	8		5	75	28
Bygglov	82	8		0		2	80	11
Livsmedelskontroll		3		6		2	73	11

Jämförelser mellan grupper

Avgift rimlig

	Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?										Totalt			
	Helt rimlig		Ganska rimlig		Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig					
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	6		6		80		7		5		2		75	28
Bygglov	4		3		3		0		0		80	11		
Livsmedelskontroll	1		2		3		4		1		73	11		

Jämförelser mellan grupper

Erfarenhet

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?						Totalt	
	Ja, från flera andra kommuner		Ja, från en kommun		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	78	11		5	75	12	75	28
Bygglov	75	8		2		1	80	11
Livsmedelskontroll		2		2	74	7	73	11

Jämförelser mellan grupper

Tidigare kontakt

	Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	73	20	80	8	75	28
Bygglov	75	8		3	80	11
Livsmedelskontroll	68	7		4	73	11



Bygglov

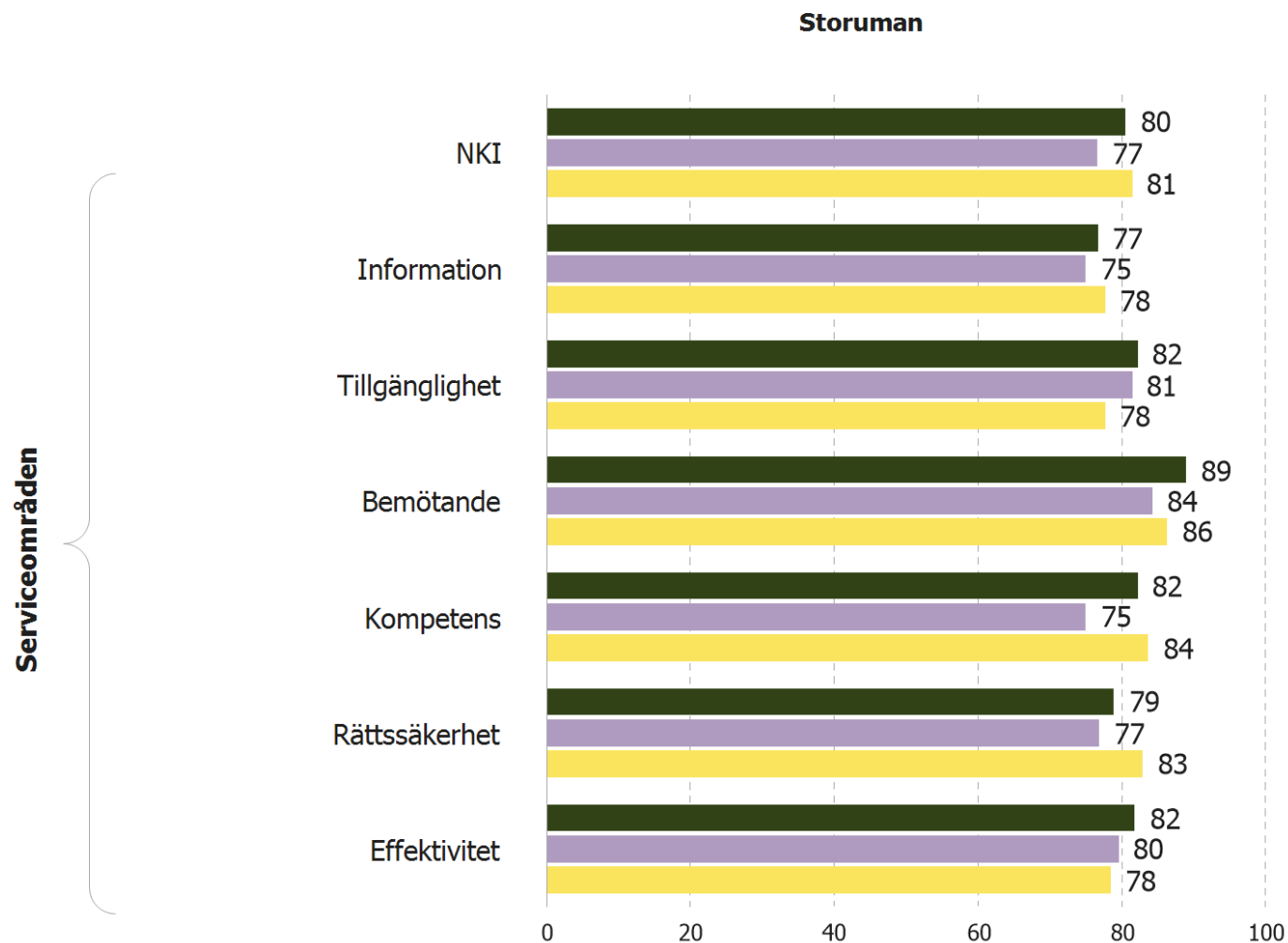
Origo Group

Bygglov

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarsfrekvensen uppgår till 65 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Bygglov uppgår till 80, vilket är en mycket bra nivå. Resultatet visar dessutom på en positivt utveckling över tid (2019: 77).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 89. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-89.

Bygglov Serviceområden



Landsbygdskommun med besöksnäring

Sverige

Jmf	2020	Jmf	2020
○	67	○	66
○	70	○	68
○	71	○	67
○	75	○	73
○	70	○	69
○	73	○	71
○	66	○	63

Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Storuman är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Bygglov

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

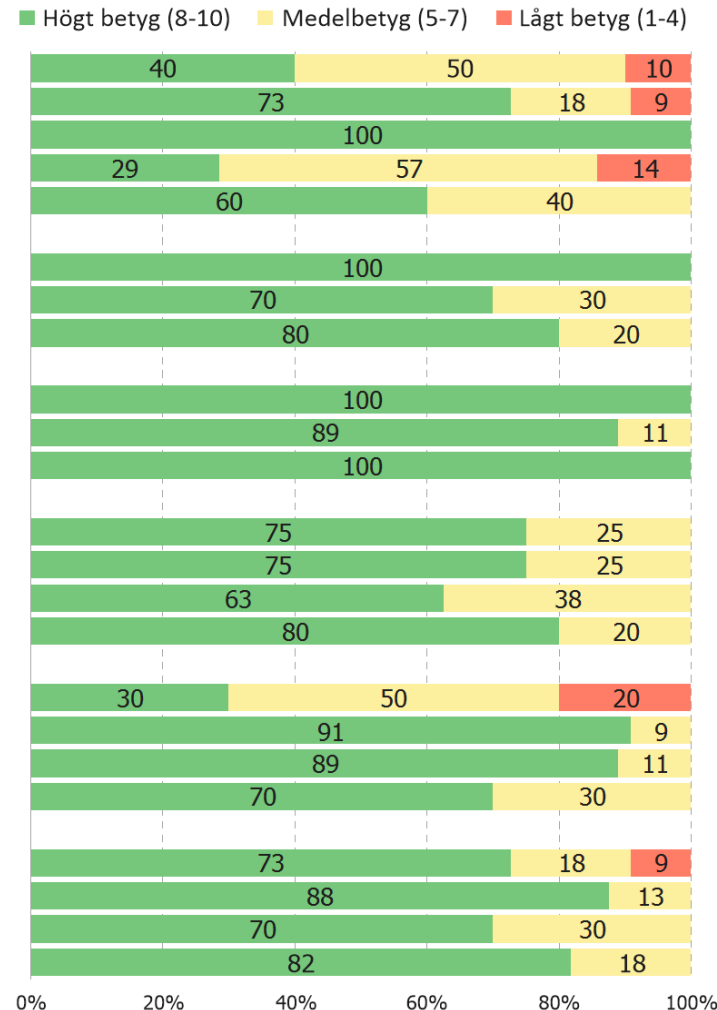
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Landsbygdskommun med besöksnäring	Sverige
71	10	9%	66	64
83	11	0%	74	74
90	10	9%	74	73
63	7	36%	64	64
77	10	9%	70	68
89	10	9%	71	67
77	10	9%	71	70
82	10	9%	71	67
94	9	18%	75	75
88	9	18%	72	70
89	10	9%	75	73
85	8	27%	71	70
85	8	27%	67	66
78	8	27%	65	64
82	10	9%	70	69
56	10	9%	66	67
85	11	0%	70	69
86	9	18%	69	69
79	10	9%	73	71
80	11	0%	62	60
82	8	27%	68	66
81	10	9%	67	65
82	11	0%	66	63

*Landsbygdskommun med besöksnäring Bygglov 2020

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 93%
Regressionsbas: 158

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

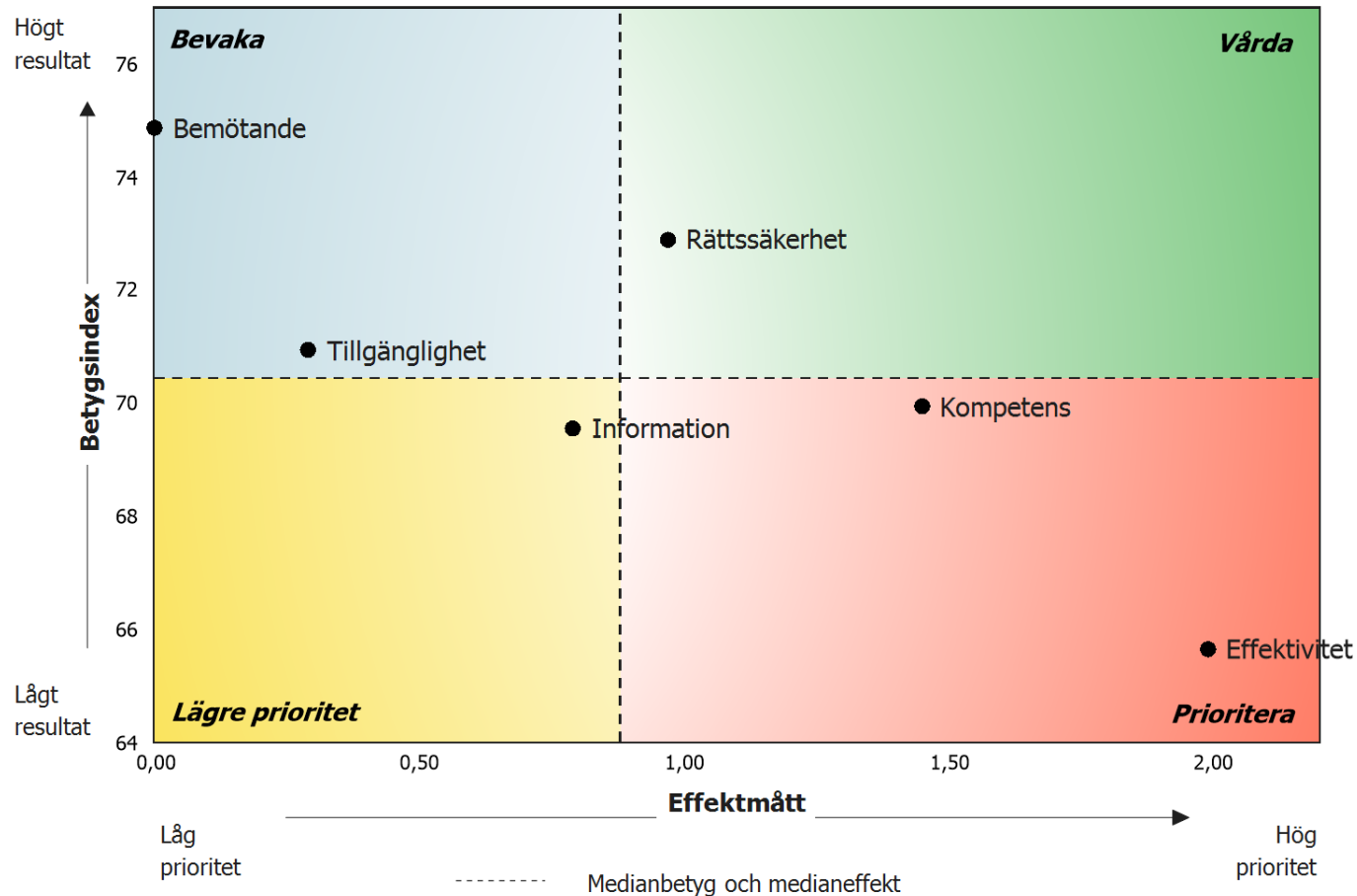
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Storuman totalt är 93 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun med besöksnäring" eftersom effektmåtten för Storuman inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Landsbygdskommun med besöksnäring Bygglov 2020

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

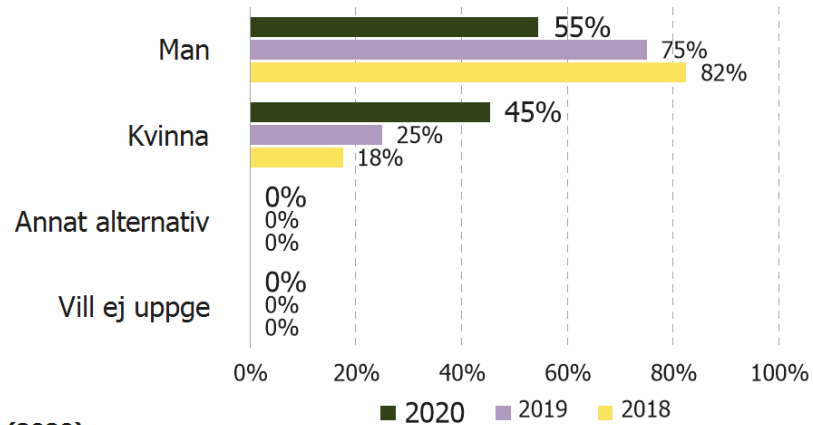
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun med besöksnäring" då effektmåtten för Storuman inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Bygglov

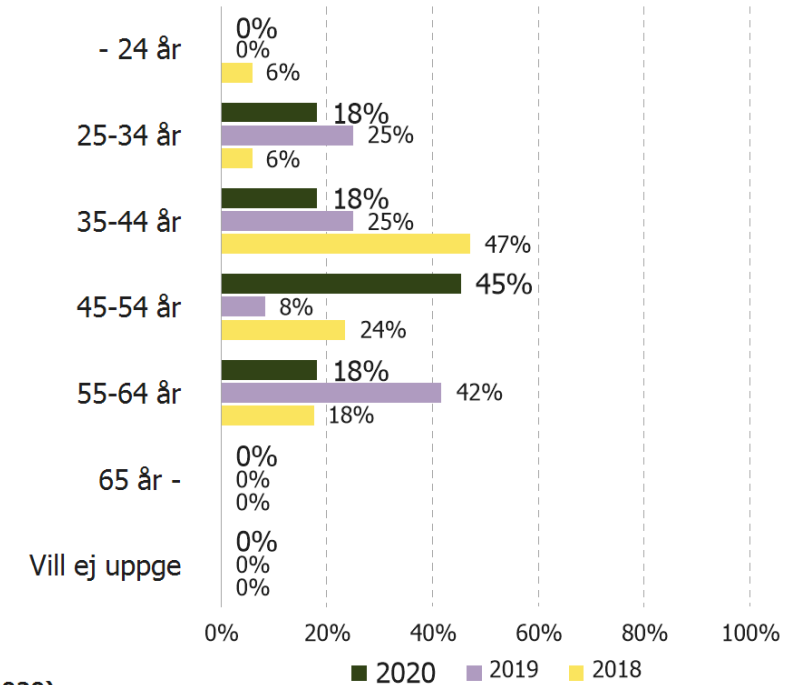
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 11 svar (2020)

Hur gammal är du?

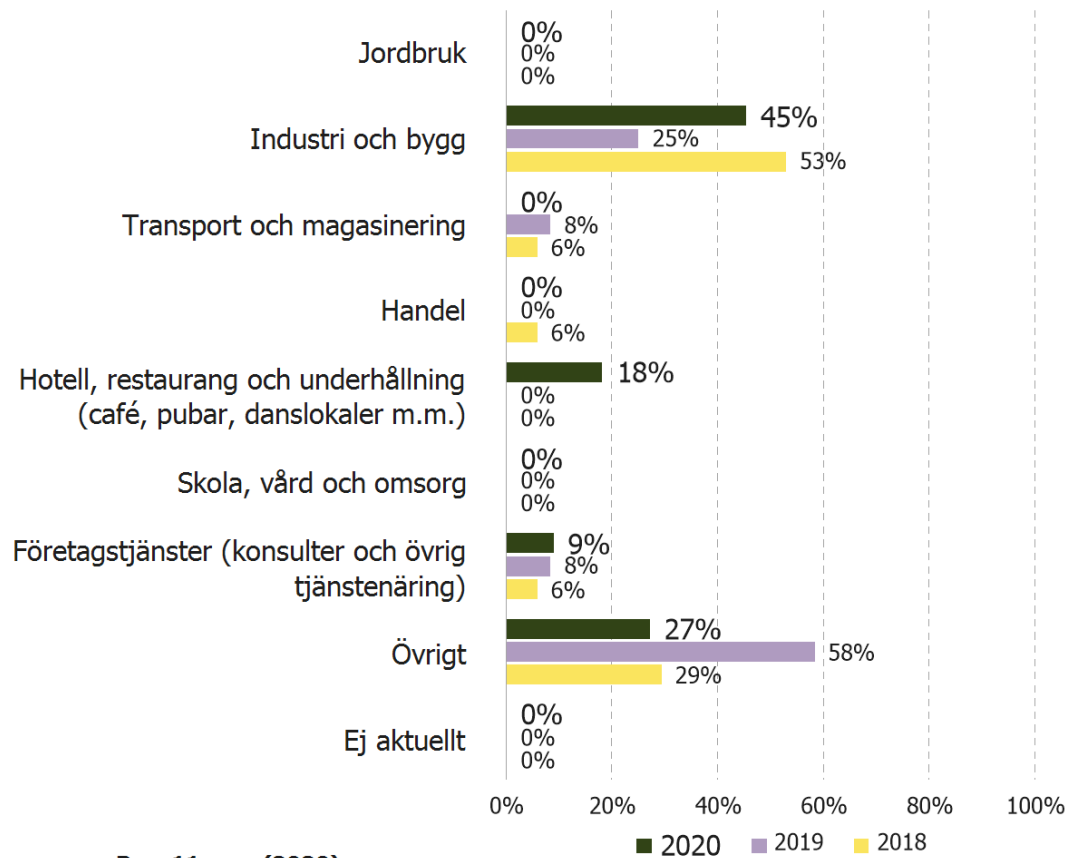


Bas: 11 svar (2020)

Bygglov

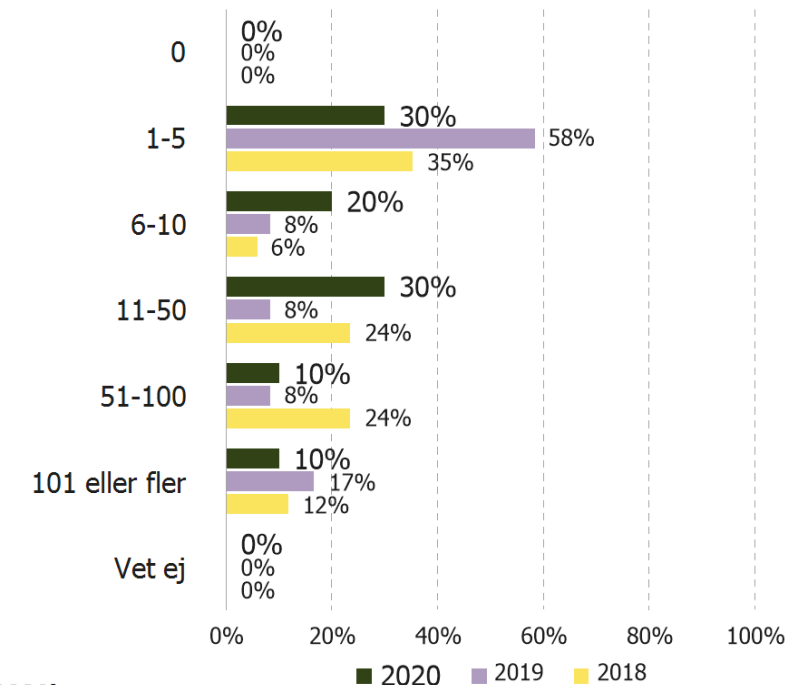
Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



Bas: 11 svar (2020)

Hur många anställda har ditt företag?

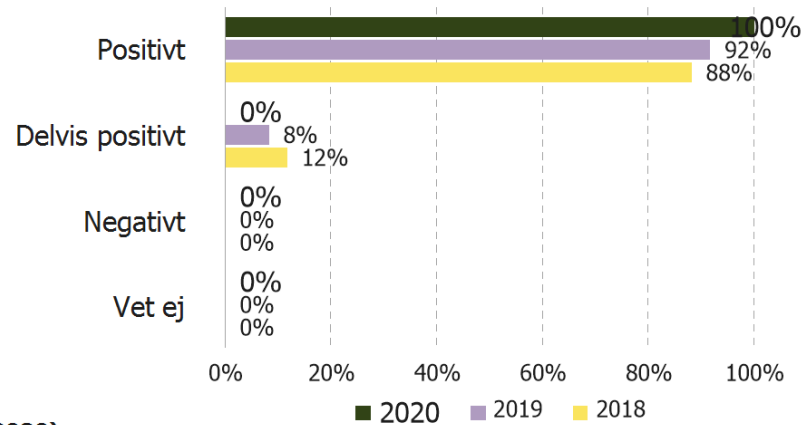


Bas: 10 svar (2020)

Bygglov

Fakta om respondenterna

Hur utföll ärendet för dig? (Tillstånd/anmälan)

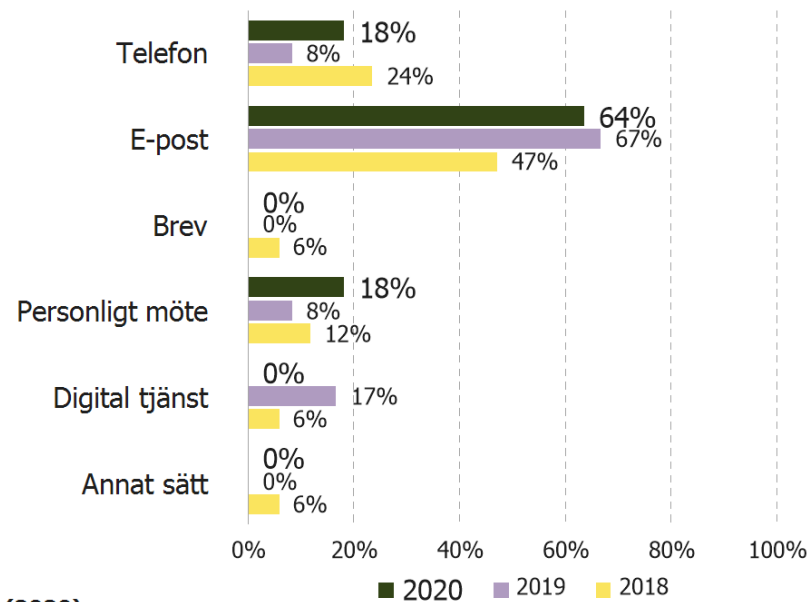


Bas: 11 svar (2020)

Bygglov

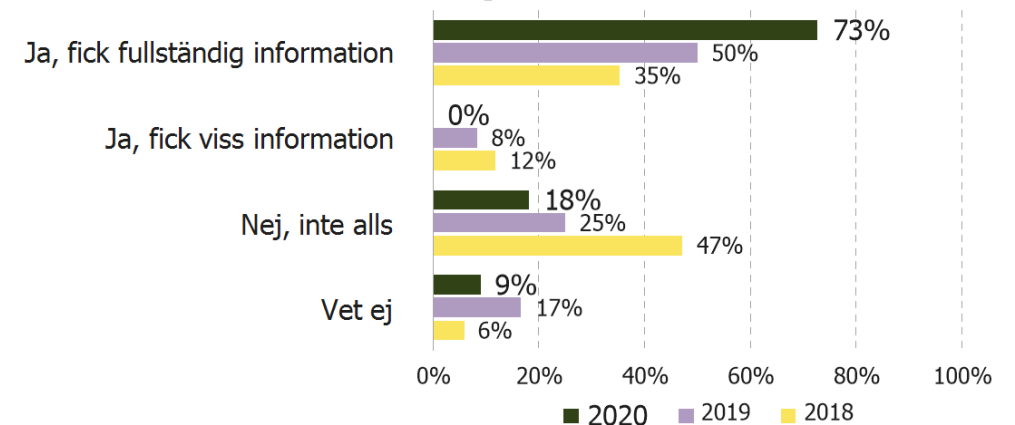
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 11 svar (2020)

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

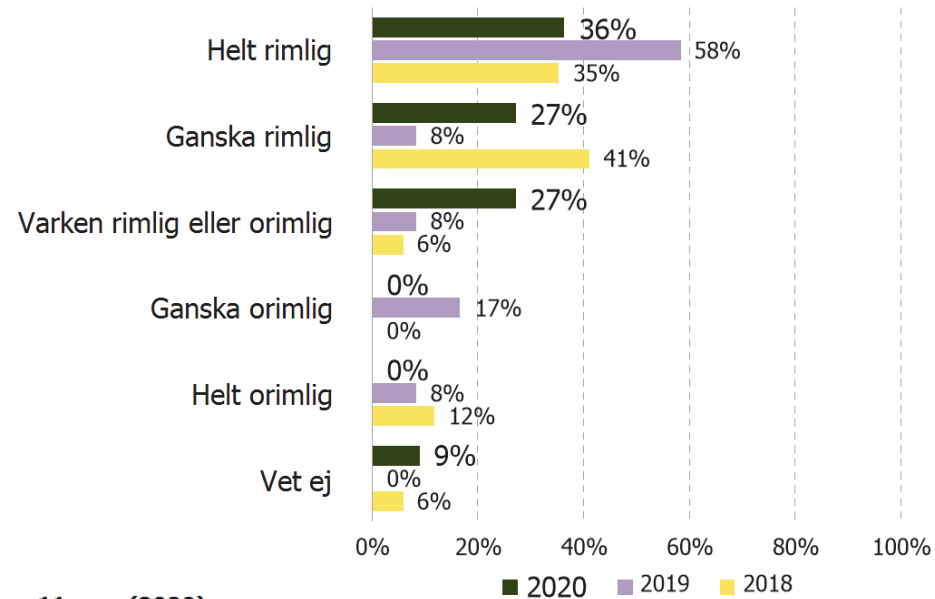


Bas: 11 svar (2020)

Bygglov

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

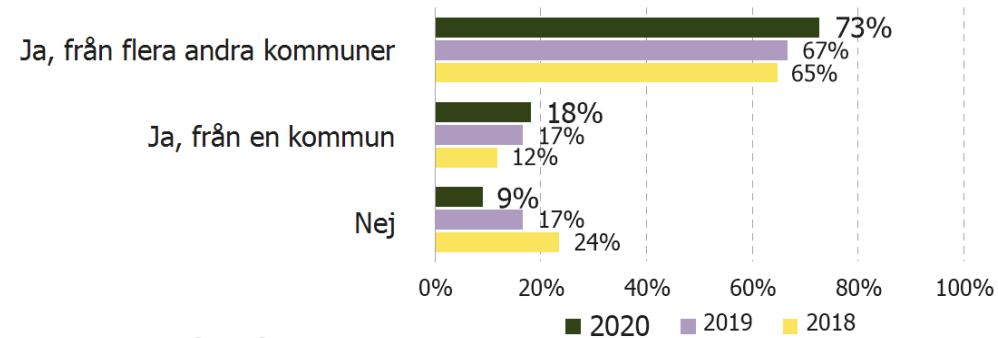


Bas: 11 svar (2020)

Bygglov

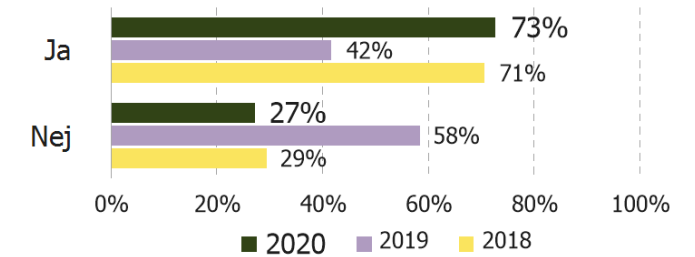
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 11 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?

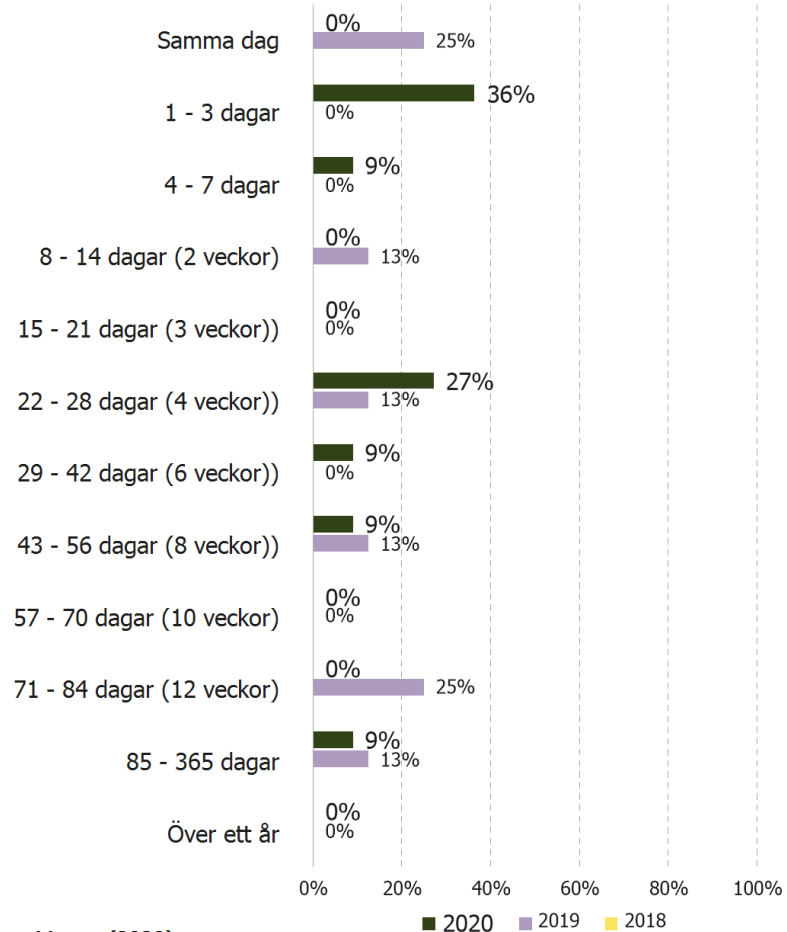


Bas: 11 svar (2020)

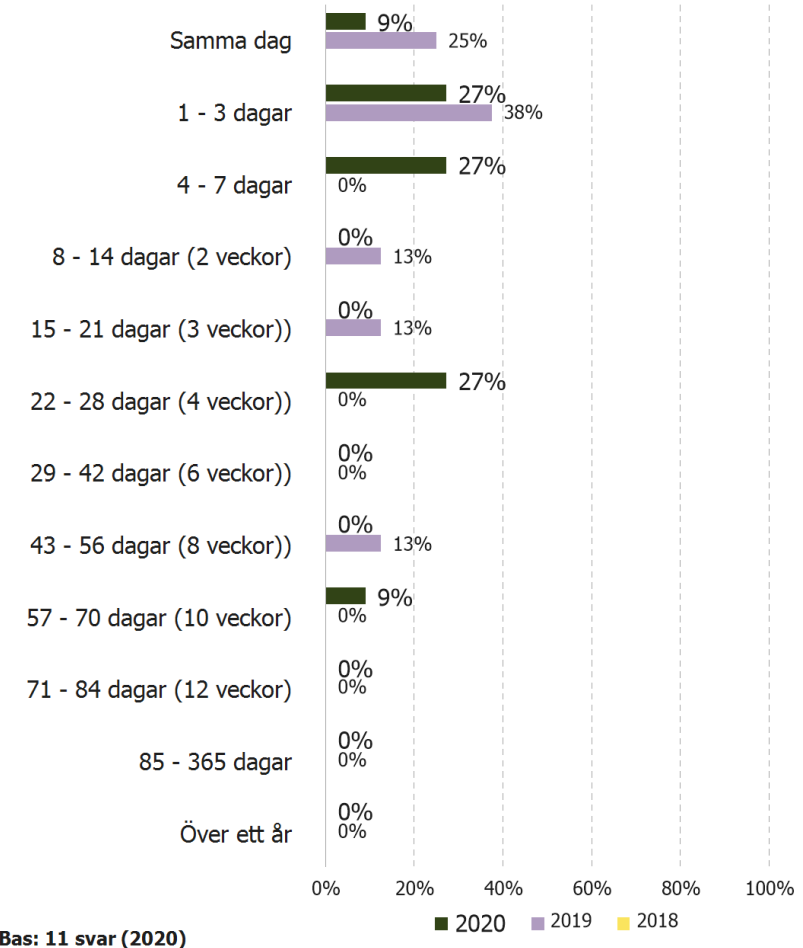
Bygglov

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



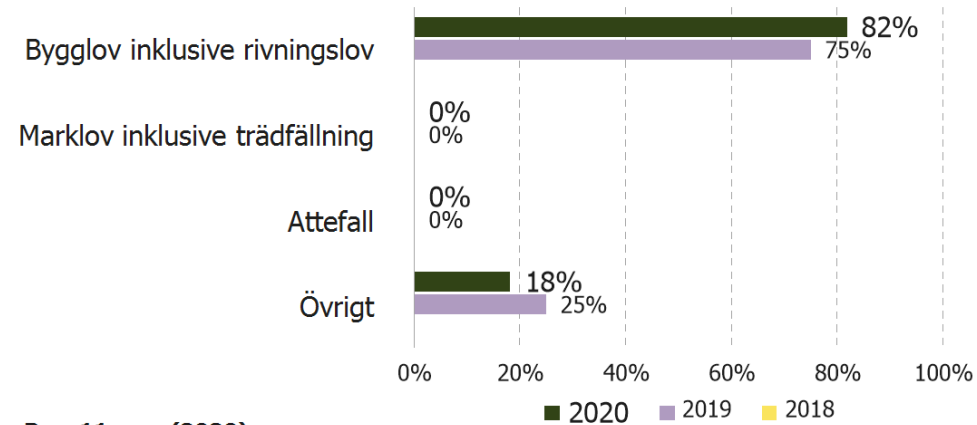
Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?



Bas: 11 svar (2020)

Livsmedelskontroll

Origo Group

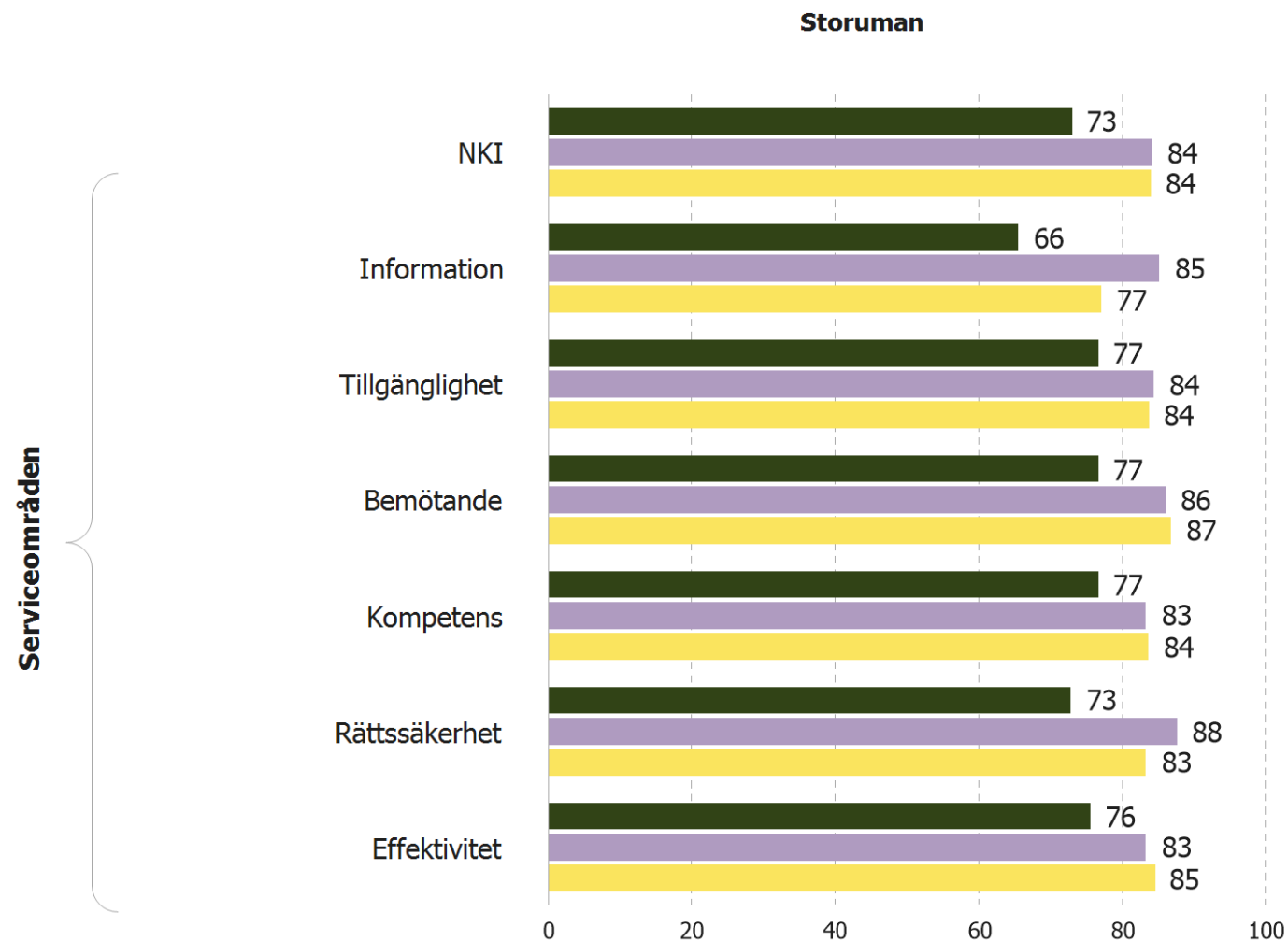
Livsmedelskontroll

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarsfrekvensen uppgår till 67 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 73, vilket är en bra nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2019: 84).
- Högst omdöme ges Tillgänglighet, Bemötande och Kompetens, med ett index på 77. Samtliga serviceområden har ett index mellan 66-77.

Livsmedelskontroll

Serviceområden



Landsbygdskommun med besöksnäring

Sverige

Jmf	2020	Jmf	2020
	74	○	78
○	72	○	76
	78		78
	79	○	83
	75	○	80
	73	○	77
	76	○	80

Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Storuman är minst tre enheter **högre** eller **lägre** än referensresultatet.

Livsmedelskontroll

Svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Information

- ... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt
- ... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt
- ... informationen på vår webbplats?
- ... totalt sett med informationen?

Tillgänglighet

- ... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?
- ... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?
- ... totalt sett med tillgängligheten?

Bemötande

- ... vår attityd mot dig?
- ... vårt engagemang i ditt ärende?
- ... totalt sett med bemötandet?

Kompetens

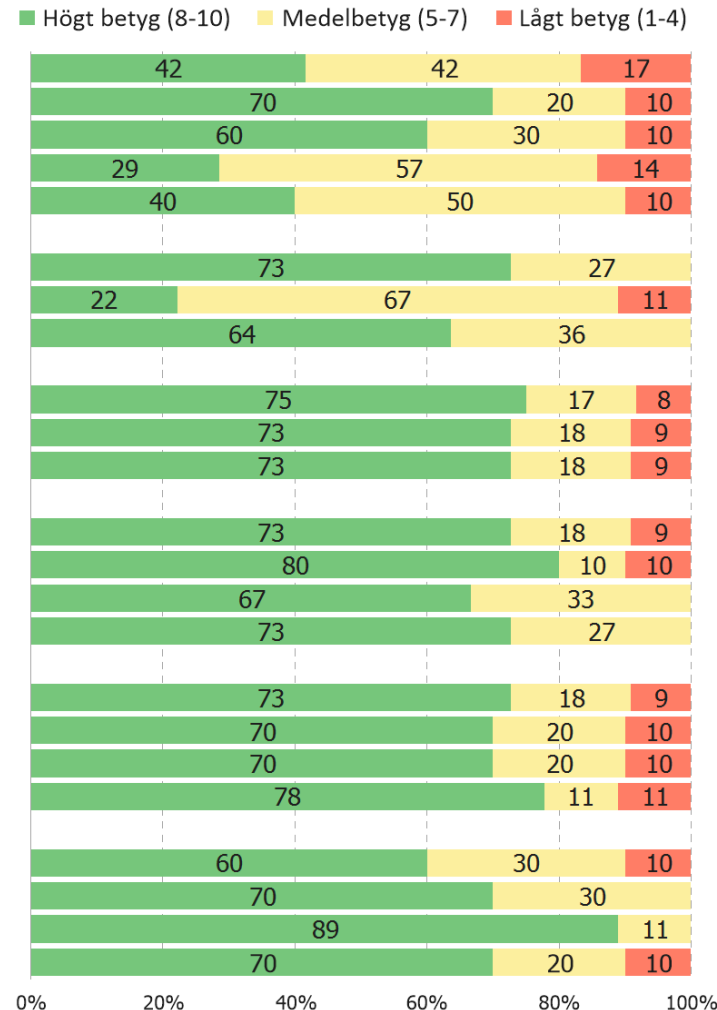
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

Rättssäkerhet

- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

Effektivitet

- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?



Index	Bas	Vet ej/ Ej svar	Landsbygdskommun med besöksnäring	Sverige
64	12	0%	72	76
76	10	17%	71	74
73	10	17%	76	80
60	7	42%	66	71
66	10	17%	72	76
79	11	8%	79	80
62	9	25%	72	72
77	11	8%	78	78
81	12	0%	81	84
75	11	8%	77	81
77	11	8%	79	83
76	11	8%	76	80
78	10	17%	74	77
76	12	0%	72	78
77	11	8%	75	80
73	11	8%	73	76
72	10	17%	74	77
74	10	17%	70	76
73	9	25%	73	77
72	10	17%	76	79
78	10	17%	80	82
83	9	25%	77	80
76	10	17%	76	80

*Landsbygdskommun med besöksnäring Livsmedelskontroll 2020

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 84%
Regressionsbas: 148

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

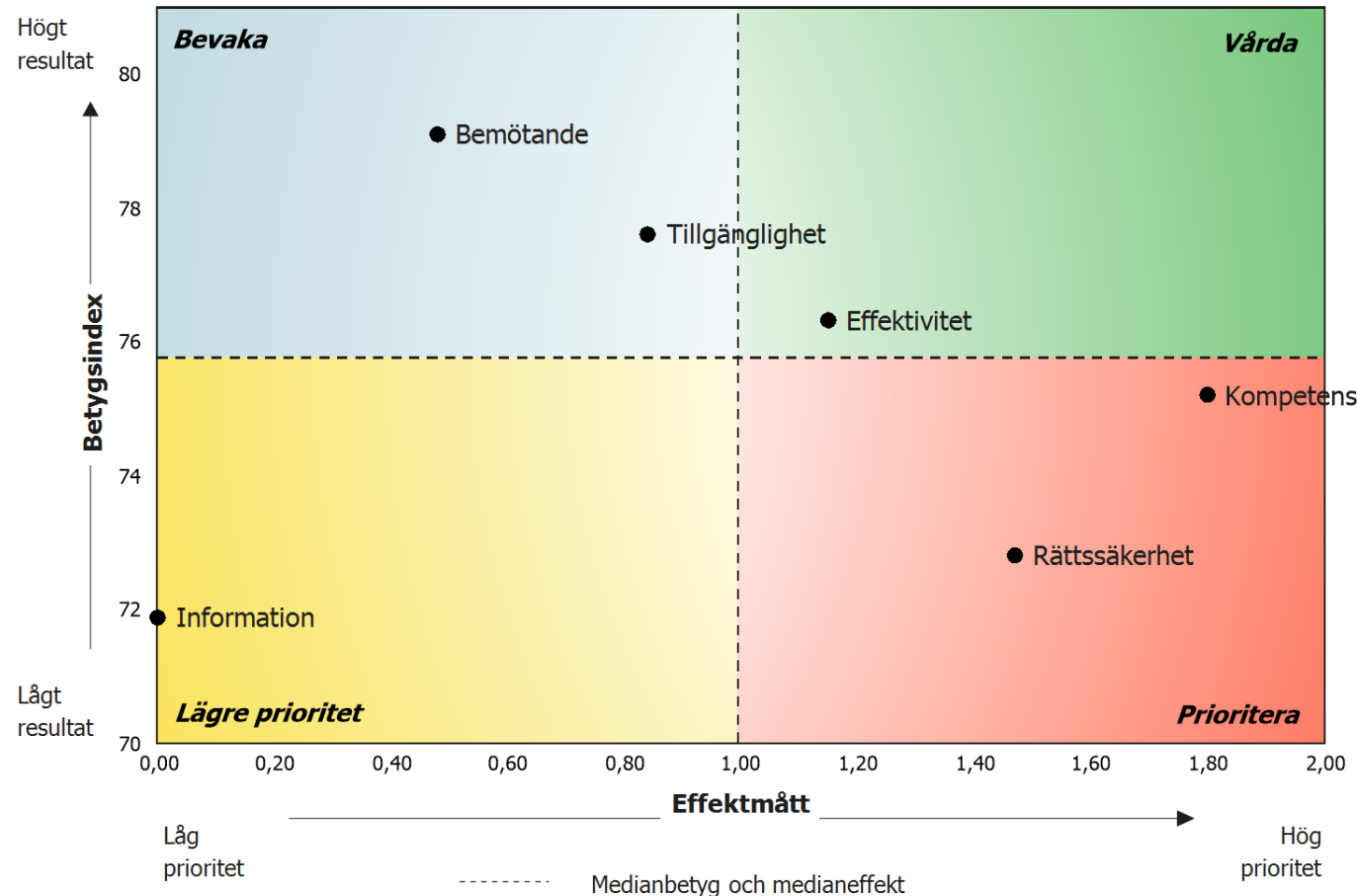
Låga effektmått uppstår när kundernas betygsättning för ett serviceområde avviker från deras betygsättning av de tre NKI-frågorna (det övergripande NKI-resultatet). Man kan då anta att detta serviceområde är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck. Ett effektmått på noll innebär dock inte att serviceområdet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

R2 är ett mått på i vilken grad frågorna under respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet. R2-värdet för Storuman totalt är 84 %, vilket är en mycket hög förklaringsgrad. Ett lägre R2 indikerar att det finns faktorer eller omständigheter som påverkar NKI-värdet som inte har täckts in av enkätens frågor. Exempelvis en negativ debatt om kommunen i lokala media som inte har något med servicen i myndighetsutövningen att göra.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun med besöksnäring" eftersom effektmåtten för Storuman inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Landsbygdskommun med besöksnäring Livsmedelskontroll 2020

Prioriteringsmatris



I prioriteringsmatrisen delas de sex serviceområdena in i fyra olika kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt följande:

Vårda – Serviceområden inom denna kategori upplevs som viktiga, och har också fått ett bra betyg. Detta resultat bör bibehållas och om effektmåttet är högt även förbättras.

Prioritera – Serviceområden inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på det totala NKI-värdet samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

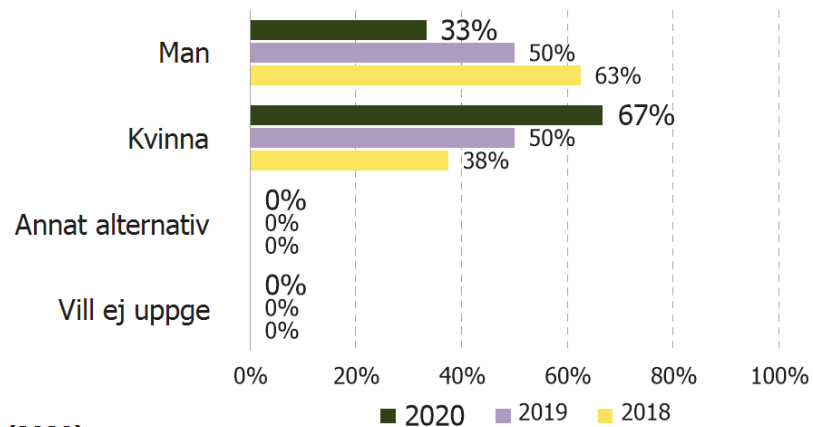
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Landsbygdskommun med besöksnäring" då effektmåtten för Storuman inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

Livsmedelskontroll

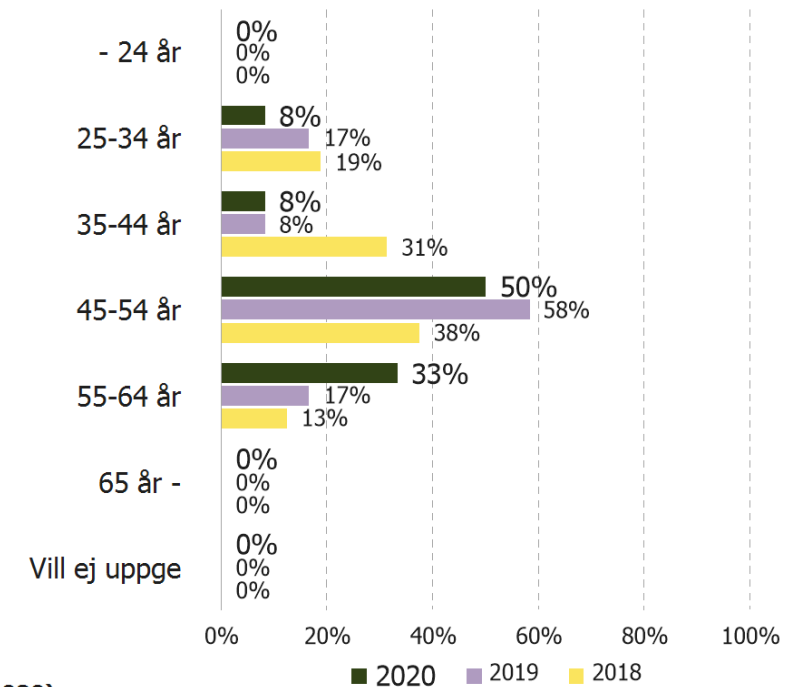
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 12 svar (2020)

Hur gammal är du?

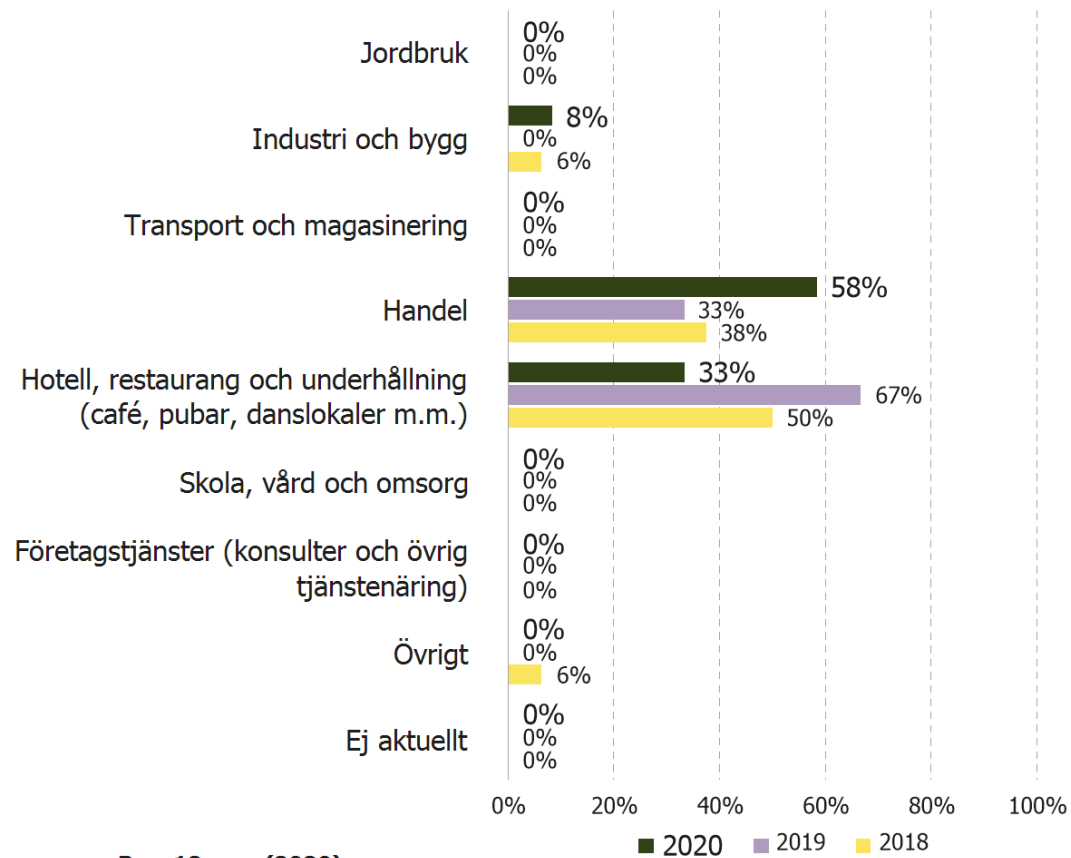


Bas: 12 svar (2020)

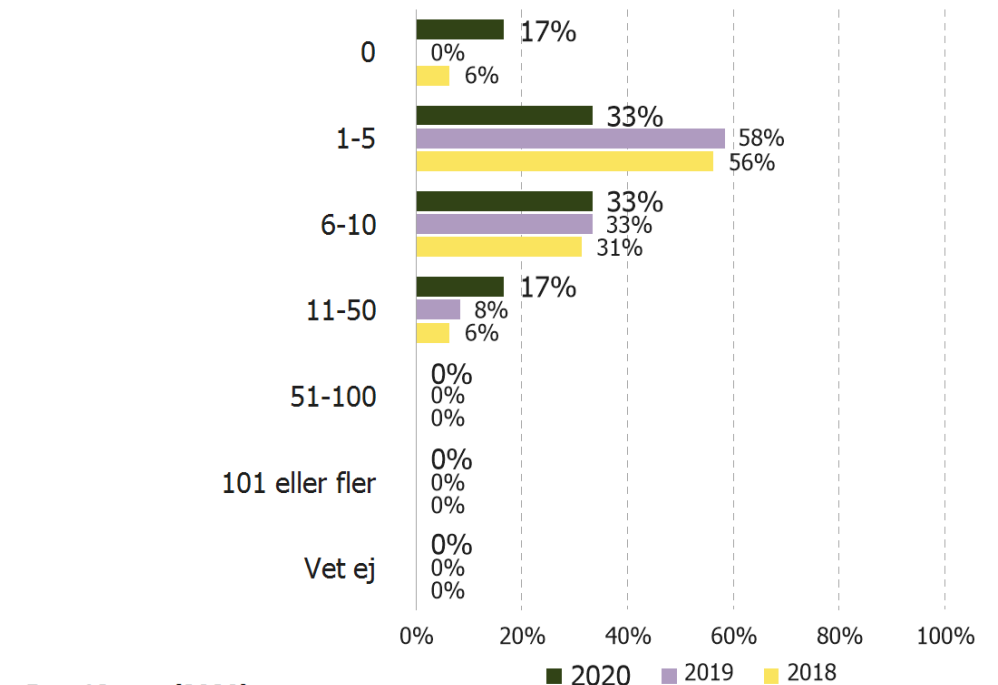
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?

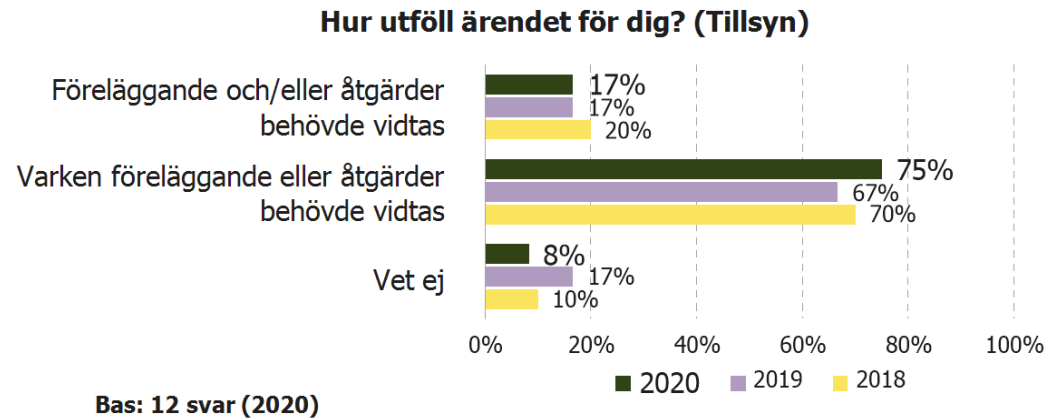


Hur många anställda har ditt företag?



Livsmedelskontroll

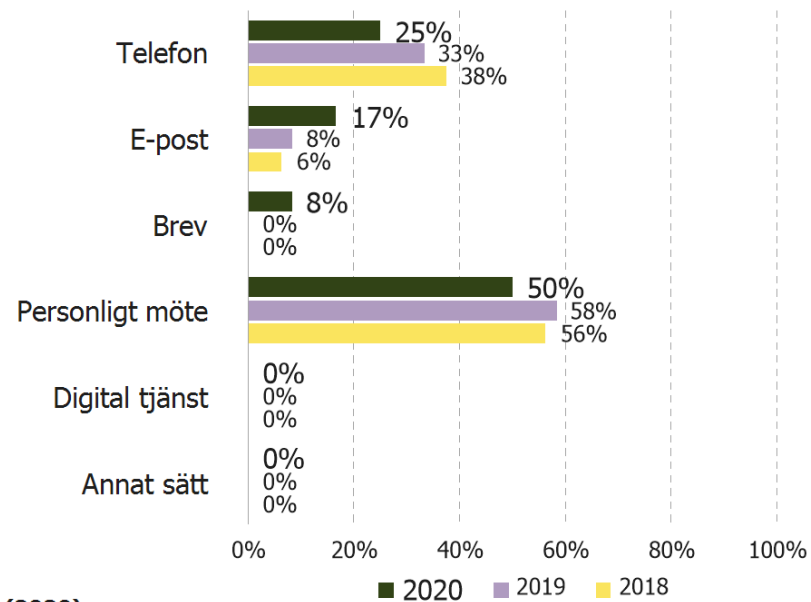
Fakta om respondenterna



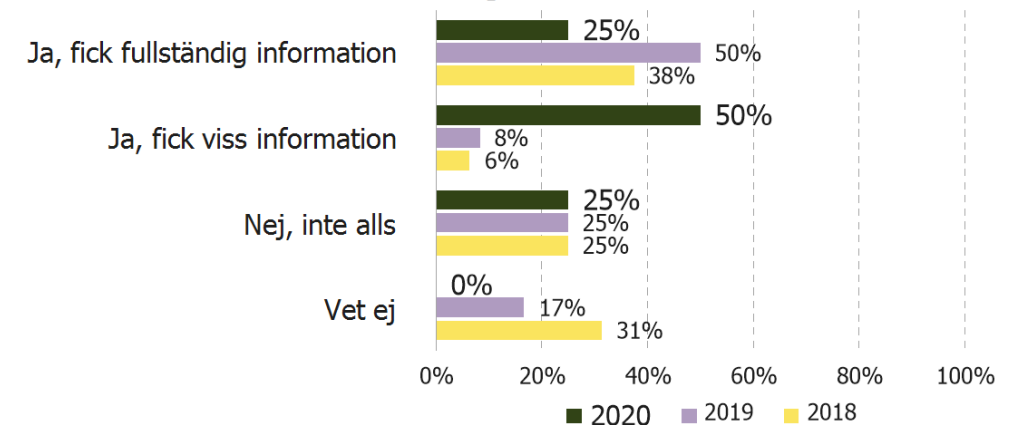
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



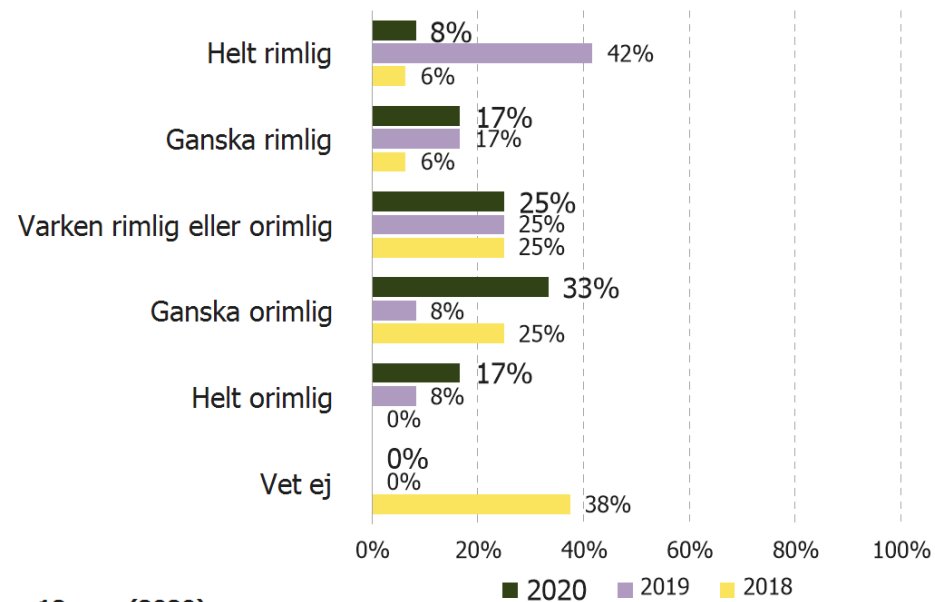
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för hanteringen av ditt ärende var?

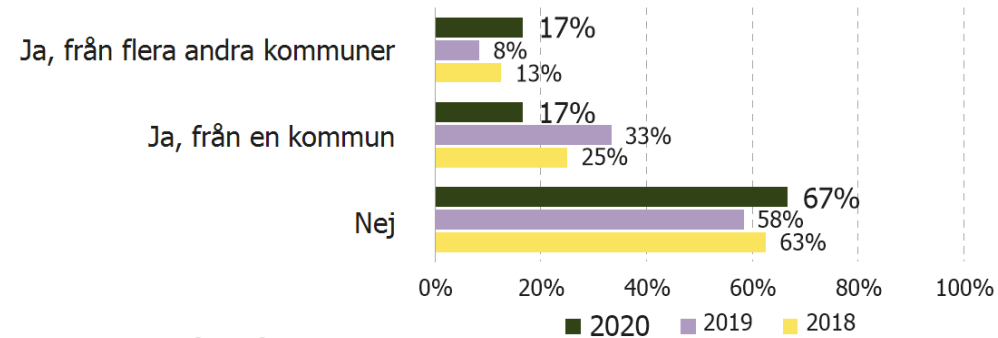


Bas: 12 svar (2020)

Livsmedelskontroll

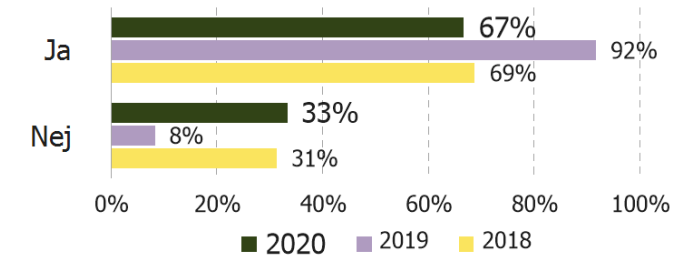
Fakta om respondenterna

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?



Bas: 12 svar (2020)

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?



Bas: 12 svar (2020)

Modellbeskrivning



Modellbeskrivning

REDOVISNING AV FRÅGOR

Frågorna har betygssatts med skalan 1 till 10, där 10 är det högsta betyget. I rapporten grupperas andelen kunder som svarat 8–10 i en grupp (högt betyg), 5–7 i en grupp (medelbetyg) samt de som svarat 1–4 i en grupp (lågt betyg).

I diagrammen motsvarar de grönafälten de kunder som har markerat 8–10 på skalan (högt betyg), gula fält är andelen kunder som har markerat 5–7 (medelbetyg) och röda fält är de kunder som har markerat 1–4 (lågt betyg).

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

Modellbeskrivning

NÖJD-KUND-INDEX (NKI)

NKI är ett sammanfattande mått på hur nöjda kunderna/företagarna är totalt sett. Det är uppbyggt av tre frågor från enkäten:

- Hur nöjd var du med hanteringen av ditt ärende i sin helhet?
- Hur väl uppfylldes dina förväntningar kring ditt ärende?
- Tänk dig en perfekt hantering av ditt ärende. Hur nära ett sådant ideal kom hanteringen av ditt ärende?

NKI är således ett mått på den totala nöjdheten i verksamheten. Det är ett index som är lämpligt att använda för att göra jämförelser över tid.

I analysmodellen är NKI en nödvändig variabel som hela modellen kretsar kring. NKI redovisas på en skala från 0 till 100, där 100 är högsta betyg.

KVALITETSFAKTORER (SERVICEOMRÅDEN)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer.

Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

Modellbeskrivning

EFFEKTMAÅTT

Effektmåttet visar hur stor effekt en förändring av serviceområdenas indexvärden har på den totala nöjdheten hos kunderna/företagarna. Det är alltså ett mått på sambandet mellan NKI och var och en av de ingående serviceområdena. Effektmåtten tolkas på så sätt att om resultatet för ett serviceområde ökar med X enheter så förväntas kundernas/företagarnas totala nöjdhet öka med Y enheter, förutsatt att ingenting annat ändras. I denna rapport är effektmåtten multiplicerade med fem. Det innebär att om ett serviceområde får ett fem enheter högre index så förväntas NKI öka med effektmåttets storlek.

PRIORITERINGSMATRIS

I prioriteringsmatrisen visas vilka serviceområden man vid ett förbättringsarbete får bäst utväxling av att prioritera i nuläget. På prioriteringsmatrisens axlar visas dels prestation, dvs. kommunens betygsindexresultat för varje serviceområde, och dels effekten på den totala nöjdheten (effektmåttet). Effekten anger hur hög påverkan serviceområdena har på NKI. Linjerna i prioriteringsmatrisen placeras på medianerna för betygsindexresultat och effektmått. Man bör alltid prioritera att förbättra de faktorer som har relativt låga betyg och samtidigt har relativt höga effektmått.

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMAÅTT

Kvalitetsfaktorerna beräknas genom att skala om de viktade medelbetygen (1-10) på helhetsfrågorna för varje service-område till ett index med skalan 0 till 100. Basen för kvalitets-faktorerna är de respondenter som svarat 1-10 på respektive helhetsfråga. Formeln som används för beräkningen är $(MV-1)*100/9$ där MV är det viktade medelvärde för frågan.

NKI tas fram genom att först beräkna ett aggregerat index på de tre avslutande frågorna på motsvarande sett som kvalitetsfaktorerna beräknas. NKI sätts sedan till medelvärde av de tre indexen.

Den statistiska metod som används för att skapa effektmåttet är så kallad viktad multivariat regressionsanalys.

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (dvs. alla respondenter har inte besvarat samtliga frågor), vilket kan göra att antalet svar som kan användas för att bygga upp modellen i realiteten blir färre än 50. För att ingå i regressionsbasen krävs det att man besvarat samtliga frågor som ingår i modellen. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

Modellbeskrivning

FRAMTAGANDE AV INDEX & EFFEKTMÅTT (FORTS.)

Om kommun/myndighetsområde inte har tillräckligt med svar för 2020, används 2019-2020, om inte det går visas effektmått och prioriteringsmatris för kommungrupp.

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y. På högsta nivån är den beroende variabeln NKI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NKI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NKI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden.

På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NKI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NKI.

Modellbeskrivning

