

Löpande insikt 2025

Uppföljning av kommunens service (NKI)

Ärenden med beslutsdatum jan-dec 2025

Resultat för Storuman / Företagsärenden



Innehåll

Totalt	4
Bygglov	19
Miljö- och hälsoskydd	30
Livsmedelskontroll	41
Jämförelser mellan grupper	51
Fakta om undersökningen	65



Inledning

Undersökningen syftar till att utvärdera den kundupplevda kvaliteten på kommunernas service inom sju myndighetsområden; Brandtillsyn, Bygglov, Livsmedelskontroll, Markupplåtelse, Miljö- och hälsoskydd, Serveringstillstånd och Lantmäteri.

Kundgrupperna är Företag och Övriga (privatpersoner, kommun/region/stat samt ideella föreningar). Denna rapport avser kundgruppen företag.

Urvalet har tillhandahållits av kommunerna och datainsamlingen genomförs med mixad metod där ett inledande e-postutskick görs med direktlänk till webbenkät och senare med telefonintervjuer.

Resultat redovisas både på totalnivå (samtliga ärenden) samt uppdelat per myndighetsområde. Eftersom bortfallet för olika myndighetsområden är olika stort viktas svaren för att kommunens helhetsresultat ska bli så representativt som möjligt.



Andreas Klasson

Projektledare Löpande Insikt
andreas.klasson@origogroup.com
0739 17 45 24

Origos portal för Insikt:
<https://urvalinsikt.origogroup.com>
SKR:s resultatportal: <https://insikt.origogroup.com>

RANKING – OFFICIELLT NKI

Bygglov, Miljö- och hälsoskydd, Livsmedelskontroll och Serveringstillstånd är de fyra obligatoriska myndighetsområden som utgör det officiella NKI-betyget i SKR:s kommunranking

NKI i ranking

82

Officiellt NKI för Storuman kan jämföras med 75 för Landsbygds kommun med besöksnäring och 74 för Sverige totalt

Plats

22

Kommunranking i Sverige

(199 kommuner)

Plats

4

Kommunranking inom kommungrupp

(12 kommuner)

Obs! I undersökningen används begreppet Officiellt NKI för att beteckna det NKI-resultat som SKR offentliggör i kommunrankingar och i medier. Detta kan skilja från det totala NKI-måttet i kommunrapporten, där samtliga myndighetsområden som redovisas ingår (vilket kan vara fler än dessa fyra).

Totalt



SAMMANFATTNING OCH REKOMMENDATIONER

44
%

Svarsfrekvensen uppgår till 44 procent. Det är en godkänd nivå som ger ett tillräckligt underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.

82
NKI

NKI för Storuman uppgår till 82, vilket är en mycket hög nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2024: 82).

79-88
index

Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 88. Samtliga serviceområden har ett index mellan 79-88.

76-92
index

Sett till myndighetsområden ges Livsmedel (92) högst betyg, medan Miljö (76) ges lägst betyg.

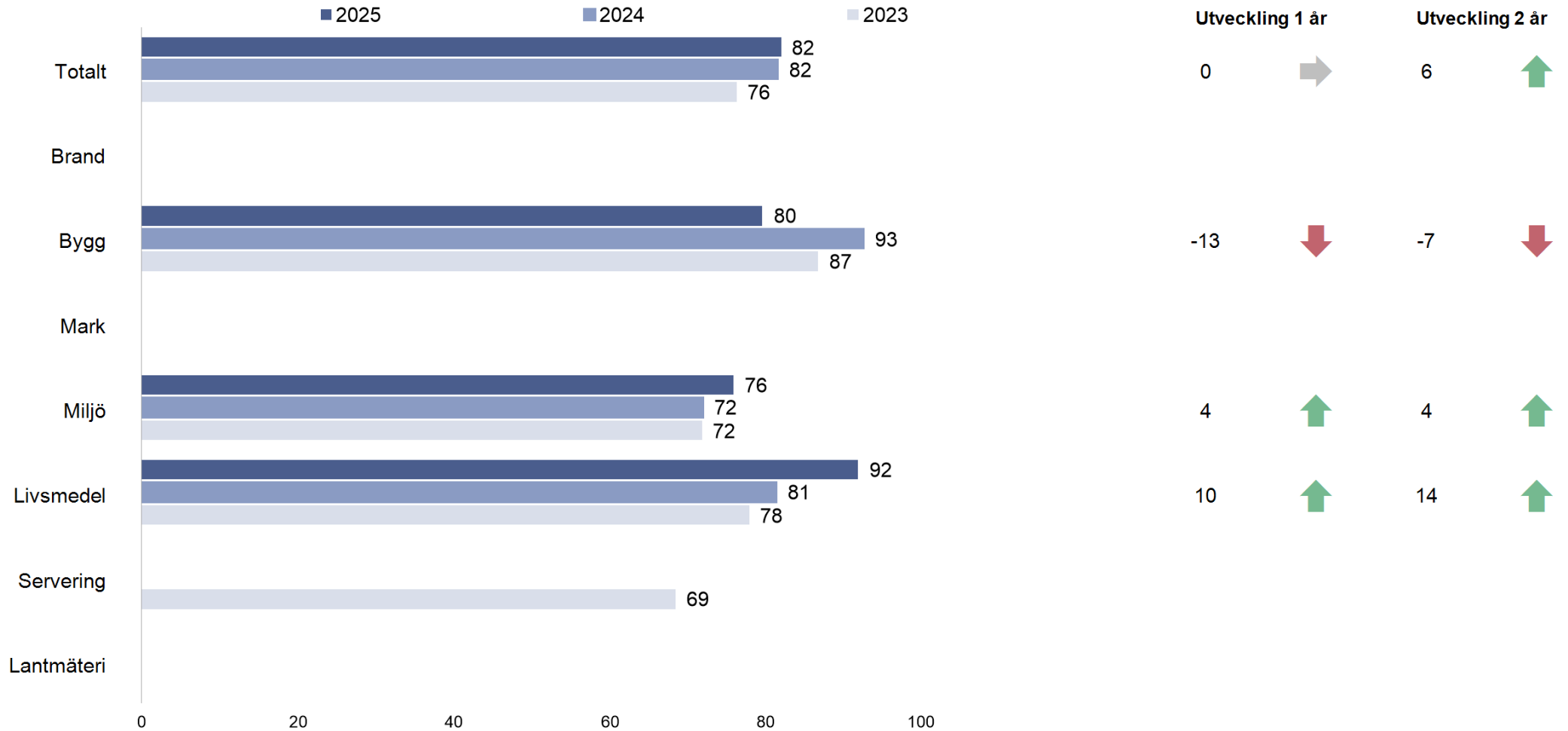
ÄRENDEFÖRDELNING

Tänk på att ärendefördelningen mellan de olika myndighetsområdena påverkar det sammanvägda totalbetyget. Till exempel, skillnader i det sammanvägda NKI-betyget för kommunen år för år eller mot annan jämförelsegrupp.

Myndighetsområden	Storuman					Landsbygdskommun med besöksnäring	Sverige
	Antal ärenden	Urval netto	Antal svar	Svars-frekvens	Andel ärenden	Andel ärenden	Andel ärenden
Brandskydd	0	0	0	-	0%	3%	3%
Bygglov	39	23	12	52%	28%	17%	20%
Lantmäteri	0	0	0	-	0%	0%	1%
Markupplåtelse	0	0	0	-	0%	4%	10%
Miljö- och hälsoskydd	46	25	10	40%	33%	22%	21%
Livsmedelskontroll	28	23	11	48%	20%	38%	33%
Serveringstillstånd	26	15	5	33%	19%	16%	12%
Totalt	139	86	38	44%	100%	100%	100%

NÖJD KUND INDEX (NKI) – UTVECKLING ÖVER TID

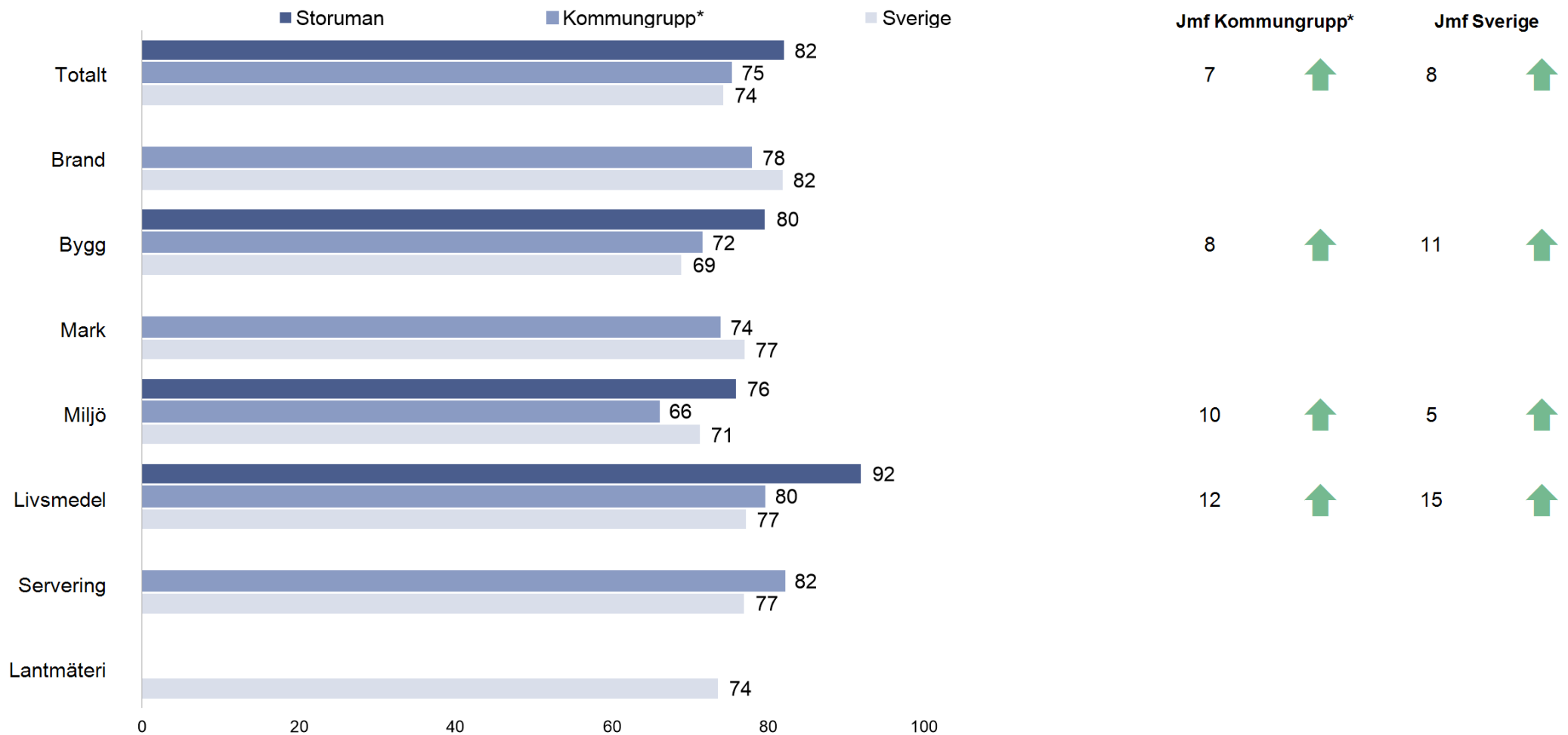
Totalt



Siffror med förändringar är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar förändring på minst 3 enheter.

NÖJD KUND INDEX (NKI) – JÄMFÖRT MED BENCHMARK

Totalt

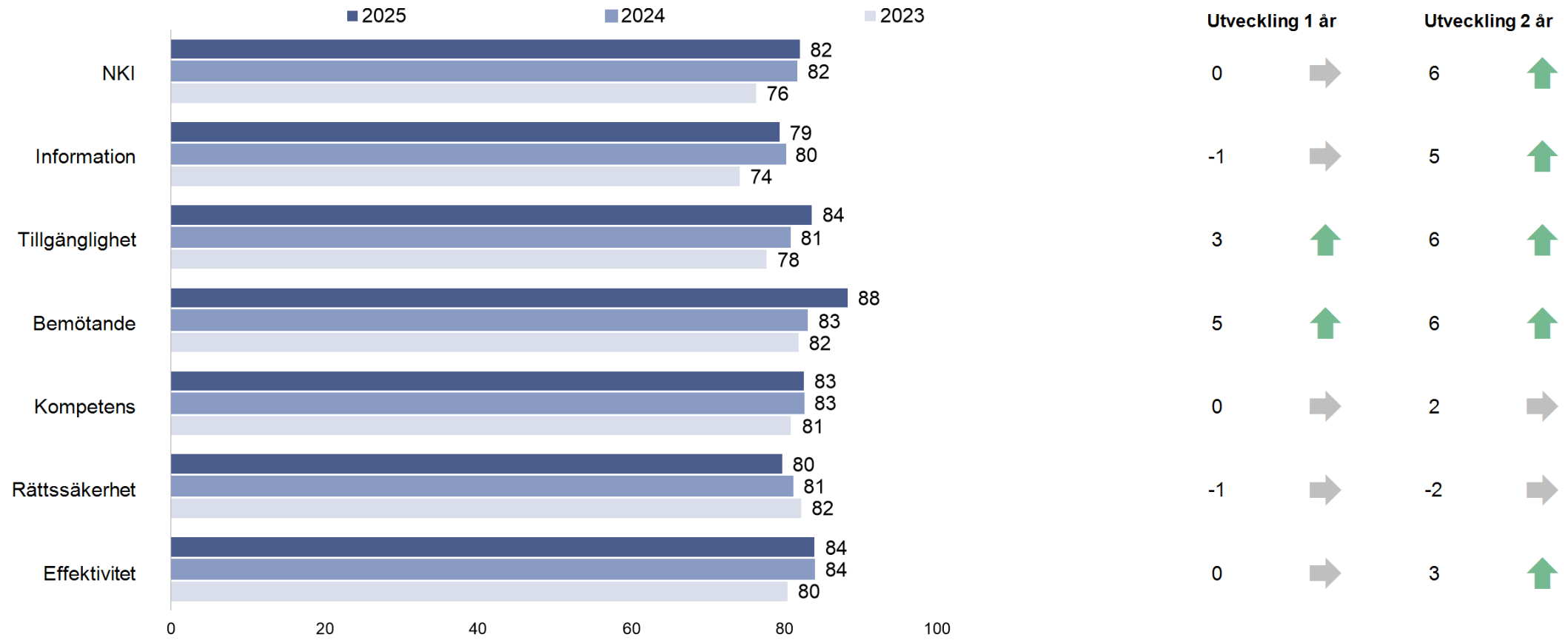


Siffror med skillnader är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad på minst 3 enheter.

*Med kommungrupp avses Landsbygds kommun med besöksnäring.

KVALITETSFAKTORER – UTVECKLING ÖVER TID

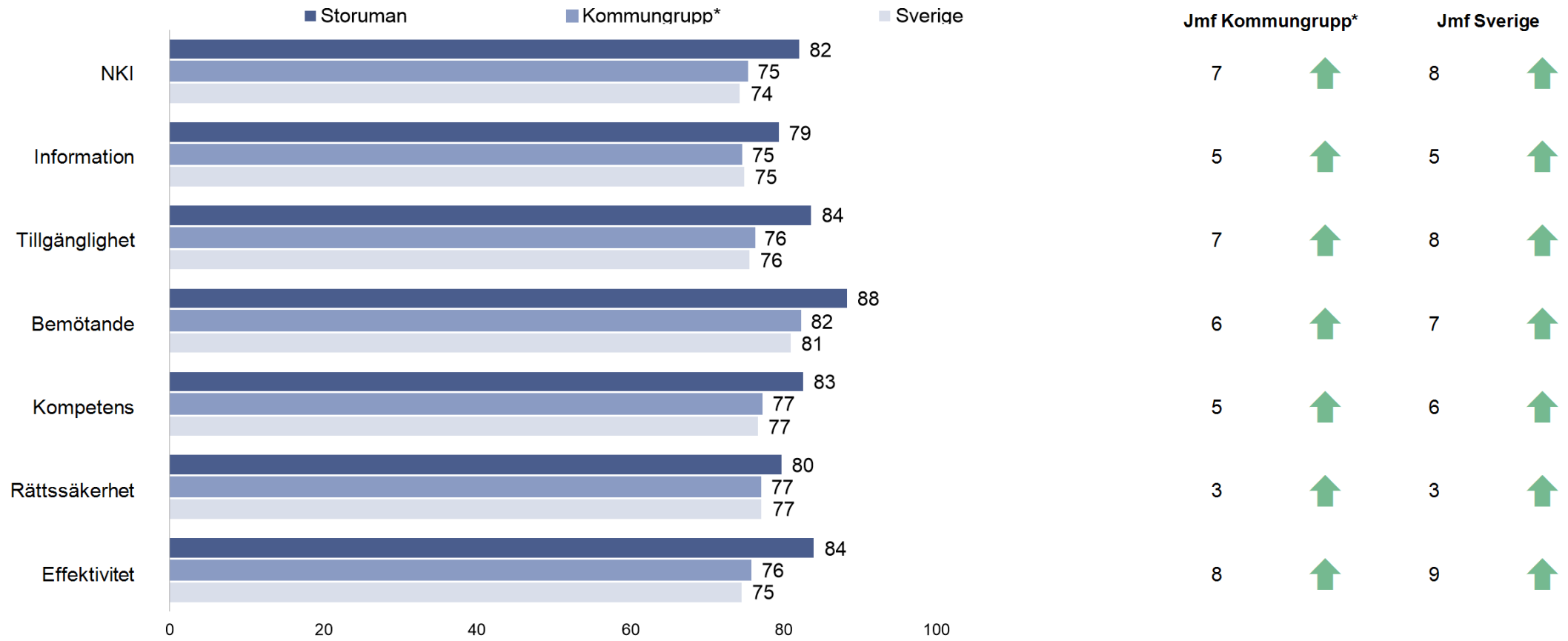
Totalt



Siffror med förändringar är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar förändring på minst 3 enheter.

KVALITETSFAKTORER – JÄMFÖRT MED BENCHMARK

Totalt



Siffror med skillnader är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad på minst 3 enheter.

*Med kommungrupp avses Landsbygds kommun med besöksnäring.

NKI OCH KVALITETSFAKTORER PER MYNDIGHETSOMRÅDE

Totalt

	Brand	Bygg	Mark	Miljö	Livsmedel	Servering	Lantmäteri	Totalt
NKI		80		76	92			82
(Bas)	(0)	(12)	(0)	(10)	(11)	(5)	(0)	(38)
Kvalitetsfaktorer	Information	77		72	84			79
	(Bas)	(0)	(12)	(0)	(10)	(10)	(5)	(37)
	Tillgänglighet	80		81	88			84
	(Bas)	(0)	(12)	(0)	(10)	(10)	(4)	(36)
	Bemötande	86		83	93			88
	(Bas)	(0)	(12)	(0)	(10)	(10)	(5)	(37)
	Kompetens	81		72	93			83
(Bas)	(0)	(12)	(0)	(9)	(10)	(5)	(36)	
Rättssäkerhet	77		73	92			80	
(Bas)	(0)	(10)	(0)	(9)	(10)	(4)	(0)	(33)
Effektivitet	81		81	92			84	
(Bas)	(0)	(12)	(0)	(10)	(10)	(5)	(0)	(37)

INDEXRESULTAT

Totalt

	2025	2024	2023	Utv 1 år			Utv 2 år			Kommungrupp*			Sverige		
Information															
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	76	78	70	-2	→	6	↑	72	4	↑	72	4	↑		
Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	78	81	78	-2	→	0	→	77	1	→	77	1	→		
Informationen på vår webbplats	64	76	66	-12	↓	-2	→	68	-4	↓	70	-5	↓		
Informationen totalt sett	79	80	74	-1	→	5	↑	75	5	↑	75	5	↑		
Tillgänglighet															
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)	85	81	79	4	↑	6	↑	79	7	↑	77	9	↑		
Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende	77	80	74	-2	→	3	↑	74	3	↑	75	2	→		
Användarvänligheten i de digitala tjänsterna	72							70	2	→	71	1	→		
Tillgängligheten totalt sett	84	81	78	3	↑	6	↑	76	7	↑	76	8	↑		
Bemötande															
Vår attityd mot dig	88	85	82	3	↑	6	↑	84	4	↑	83	5	↑		
Vårt engagemang i ditt ärende	86	82	80	4	↑	6	↑	80	5	↑	79	7	↑		
Bemötandet totalt sett	88	83	82	5	↑	6	↑	82	6	↑	81	7	↑		
Kompetens															
Vår kunskap om ämnesområdet	84	83	79	1	→	5	↑	78	6	↑	77	7	↑		
Vår förmåga att förstå dina problem	84	80	76	4	↑	8	↑	75	8	↑	75	9	↑		
Vår förmåga att ge råd och vägledning	79	79	78	1	→	2	→	75	5	↑	74	6	↑		
Kompetensen totalt sett	83	83	81	0	→	2	→	77	5	↑	77	6	↑		
Rättssäkerhet															
Tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende	76	74	76	2	→	0	→	74	2	→	75	1	→		
Det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut	79	80	79	-1	→	1	→	76	3	↑	76	3	↑		
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	85	84	79	2	→	6	↑	76	9	↑	76	10	↑		
Rättssäkerheten totalt sett	80	81	82	-1	→	-2	→	77	3	↑	77	3	↑		
Effektivitet															
Tiden för handläggningen av ditt ärende	81	83	78	-2	→	3	↑	75	7	↑	73	9	↑		
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	87	87	83	0	→	4	↑	79	7	↑	78	9	↑		
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	88	85	80	3	↑	8	↑	77	11	↑	76	12	↑		
Effektiviteten totalt sett	84	84	80	0	→	3	↑	76	8	↑	75	9	↑		

I tabellen ovan visas kommunens resultat samt utveckling i index mot tidigare år. I tabellen visas även värden för aktuell kommungrupp (Landsbygdskommun med besöksnäring) samt Sverige som jämförelse. Till höger om deras värde anges skillnad mot kommunens resultat. Notera att tal som visar utveckling respektive skillnad mot kommunen har beräknats med decimaler som sedan avrundats till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad/förändring på minst 3 enheter.

SVARSFÖRDELNING

Totalt

Hur nöjd var du med...?

Information

- Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende
- Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)
- Informationen på vår webbplats
- Informationen totalt sett

Tillgänglighet

- Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)
- Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende
- Användarvänligheten i de digitala tjänsterna
- Tillgängligheten totalt sett

Bemötande

- Vår attityd mot dig
- Vårt engagemang i ditt ärende
- Bemötandet totalt sett

Kompetens

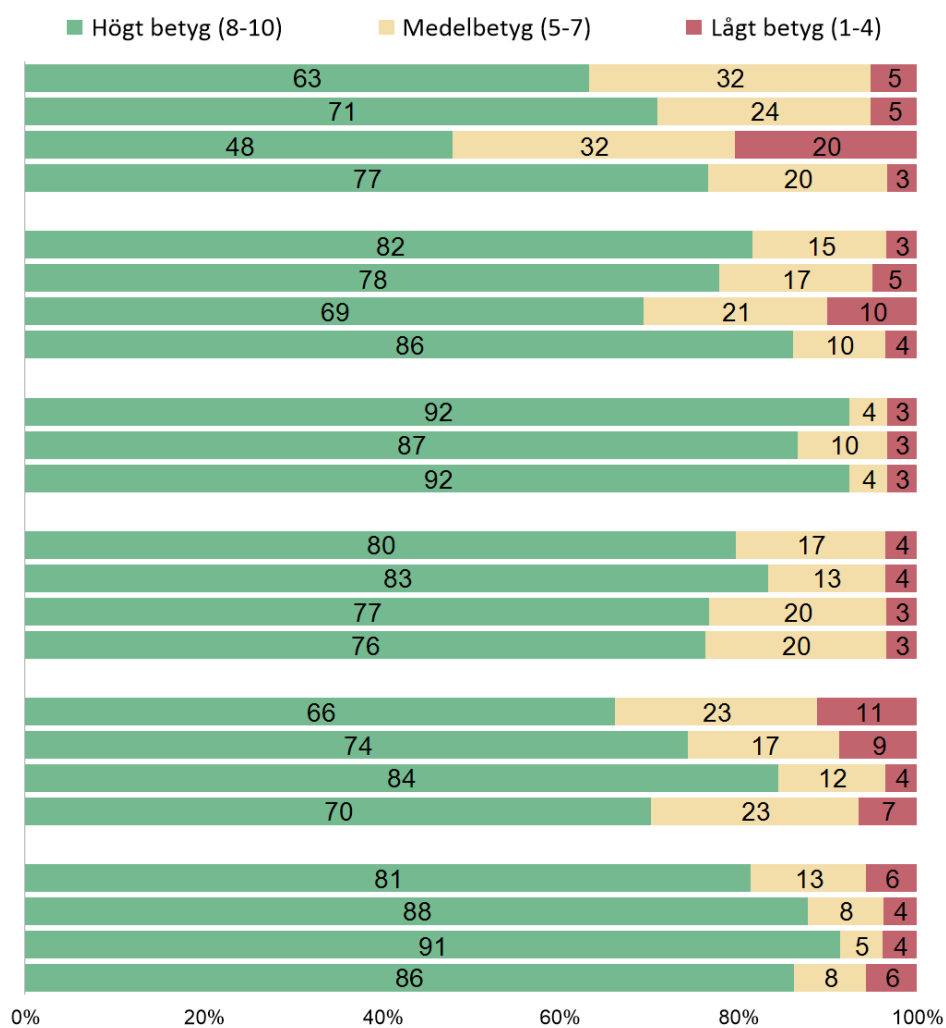
- Vår kunskap om ämnesområdet
- Vår förmåga att förstå dina problem
- Vår förmåga att ge råd och vägledning
- Kompetensen totalt sett

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
- Rättssäkerheten totalt sett

Effektivitet

- Tiden för handläggningen av ditt ärende
- Förmågan att hålla överenskomna tidsramar
- Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende
- Effektiviteten totalt sett



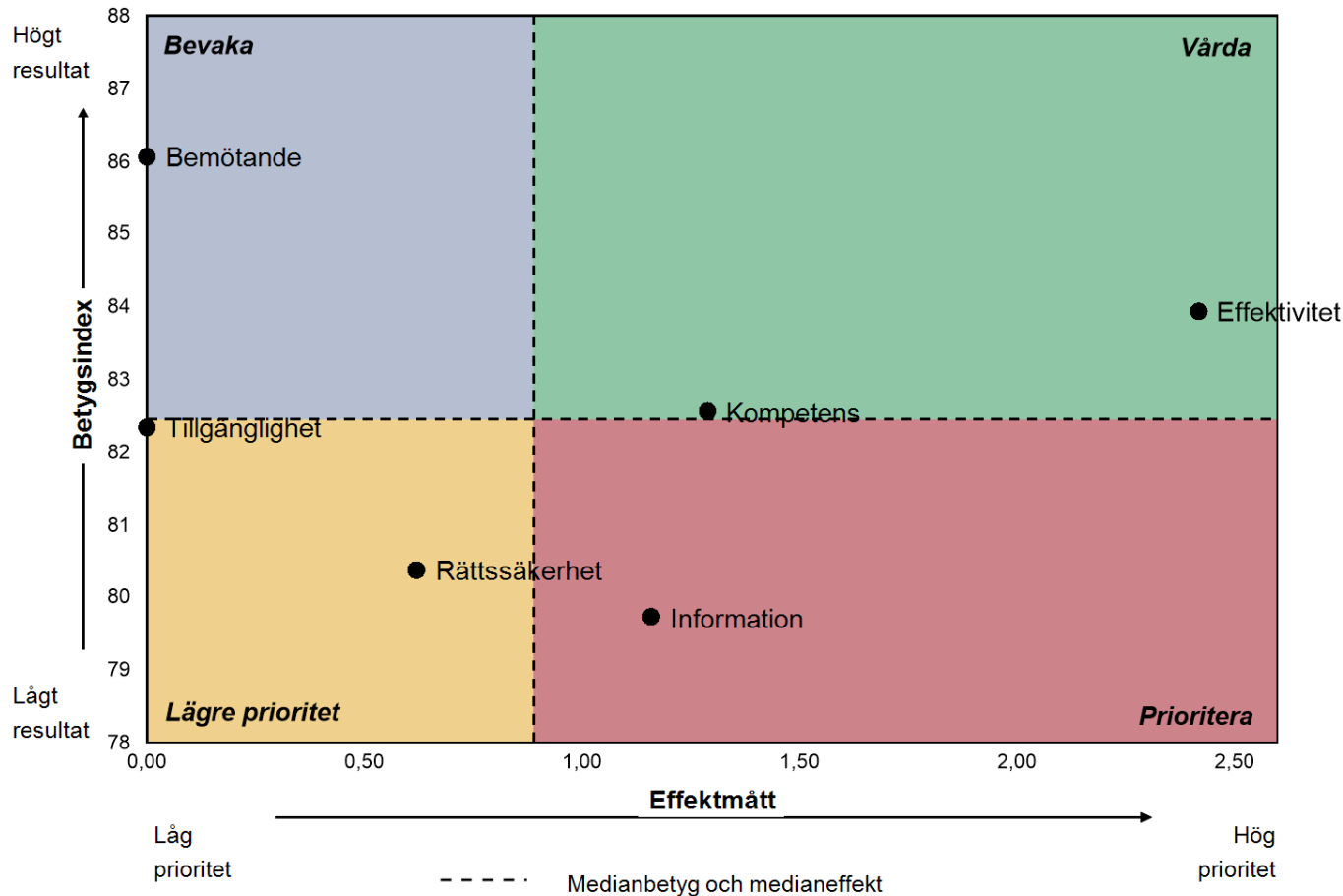
Vet ej/
Ej svar

Bas

3%	37
3%	37
29%	27
3%	37
5%	36
34%	25
34%	25
5%	36
3%	37
3%	37
3%	37
5%	36
8%	35
5%	36
5%	36
8%	35
8%	35
8%	35
13%	33
3%	37
11%	34
13%	33
3%	37

PRIORITERINGSMATRIS

Totalt 2024-2025



I prioriteringsmatrisen delas serviceområdena in i fyra kategorier baserade på betygsindex och effektmått enligt:

Prioritera – Områden med relativt låga betyg men hög påverkan på totala NKI. Detta är de viktigaste områdena att förbättra.

Vårda – Områden som upplevs viktiga, och som får bra betyg. Dessa resultat bör bibehållas och om effektmåttet är mycket högt även förbättras om möjligt.

Lägre prioritet – Områden med låga betyg, men med lägre påverkan på NKI-värdet. Förbättringar är önskvärda, men inte prioriterade.

Bevaka – Områden med bra betyg men lägre påverkan på NKI. Kräver ingen direkt åtgärd i dagsläget, men bör hållas under uppsikt.

Effektmått: Visar hur stor betydelse ett serviceområde har för kundernas helhetsintryck. Höga effektmått indikerar att området har stark påverkan på det övergripande NKI-måttet. Ett effektmått på noll behöver dock inte innebära att området saknar betydelse helt, utan att andra områden påverkar mer just nu. Se Resultatredovisning i avsnittet Fakta om undersökningen för mer beskrivning av hur effektmåtten tas fram.

Förklaringsgrad (R²): Visar hur väl frågorna för respektive serviceområde lyckas förklara det övergripande NKI-värdet.

Förklaringsgrad (R²): 96 %. Regressionsbas: 65.

Obs! Data är sammanslagen för två år på grund av otillräcklig bas eller förklaringsgrad för aktuellt år. Därför kan indexvärdena avvika från övriga sidor i rapporten.

PERSONEN OCH ORGANISATIONEN

Totalt

Är du en man eller kvinna?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Man	59%	67%	57%
Kvinna	33%	28%	35%
Annat alternativ	0%	0%	0%
Vill ej uppge	8%	5%	9%

Hur gammal är du?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
- 24 år	0%	0%	0%
25-34 år	20%	14%	11%
35-44 år	30%	36%	24%
45-54 år	36%	34%	37%
55-64 år	9%	9%	13%
65 år -	0%	5%	11%
Vill ej uppge	5%	2%	4%

I vilken bransch är ditt företag verksamt?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Jordbruk	6%	0%	0%
Industri och bygg	15%	27%	16%
Transport och magasinering	7%	10%	8%
Handel	14%	15%	18%
Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)	38%	19%	34%
Skola, vård och omsorg	0%	0%	0%
Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)	0%	5%	3%
Övrigt	20%	23%	19%
Ej aktuellt	0%	0%	1%

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?	2025	2024	2023
Bas	37	40	70
0	5%	5%	12%
1-5	55%	40%	43%
6-9	13%	16%	19%
10-49	17%	22%	20%
50-99	0%	3%	0%
100 eller fler	11%	13%	7%
Vet ej	0%	2%	0%

BESLUT OCH ÄRENDE

Totalt

Vilket beslut togs av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)	2025	2024	2023
Bas	15	17	25
Beviljat/ positivt beslut	94%	100%	91%
Avslag/ negativt beslut	0%	0%	4%
Vet ej	6%	0%	4%

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)	2025	2024	2023
Bas	23	23	46
Föreläggande och/eller åtgärder krävdes	25%	13%	15%
Varken föreläggande eller åtgärder krävdes	72%	74%	74%
Vet ej	3%	14%	11%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Telefon	5%	9%	9%
E-post	48%	52%	33%
Brev	3%	0%	4%
Personligt möte	32%	22%	39%
Digital tjänst	12%	17%	13%
Annat sätt	0%	0%	1%

AVGIFTER OCH ERFARENHETER

Totalt

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Ja, fick fullständig information	44%	59%	52%
Ja, fick viss information	37%	17%	27%
Nej, inte alls	14%	17%	14%
Vet ej	5%	7%	7%

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Helt rimlig	26%	26%	31%
Ganska rimlig	24%	36%	18%
Varken rimlig eller orimlig	18%	14%	14%
Ganska orimlig	19%	7%	16%
Helt orimlig	7%	5%	12%
Vet ej	7%	12%	10%

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Ja	51%	58%	51%
Nej	49%	42%	49%

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?	2025	2024	2023
Bas	37	40	71
Ja	74%	74%	62%
Nej	26%	26%	38%

HANDLÄGGNINGSTID

Totalt

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)	2025	2024	2023
Bas	22	27	38
0 - 7 dagar (1 vecka)	39%	17%	58%
8 - 28 dagar (2-4 veckor)	35%	48%	18%
29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)	26%	35%	18%
183 - 365 dagar (27 - 52 veckor))	0%	0%	5%
Över ett år	0%	0%	0%

Handläggningstid (fr. komplettdatum)	2025	2024	2023
Bas	18	17	24
0 - 7 dagar (1 vecka)	35%	44%	60%
8 - 28 dagar (2-4 veckor)	45%	22%	28%
29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)	20%	34%	12%
183 - 365 dagar (27 - 52 veckor))	0%	0%	0%
Över ett år	0%	0%	0%

Bygglov



SAMMANFATTNING OCH REKOMMENDATIONER

Bygglov

52
%

Svarsfrekvensen uppgår till 52 procent. Det är en bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.

80
NKI

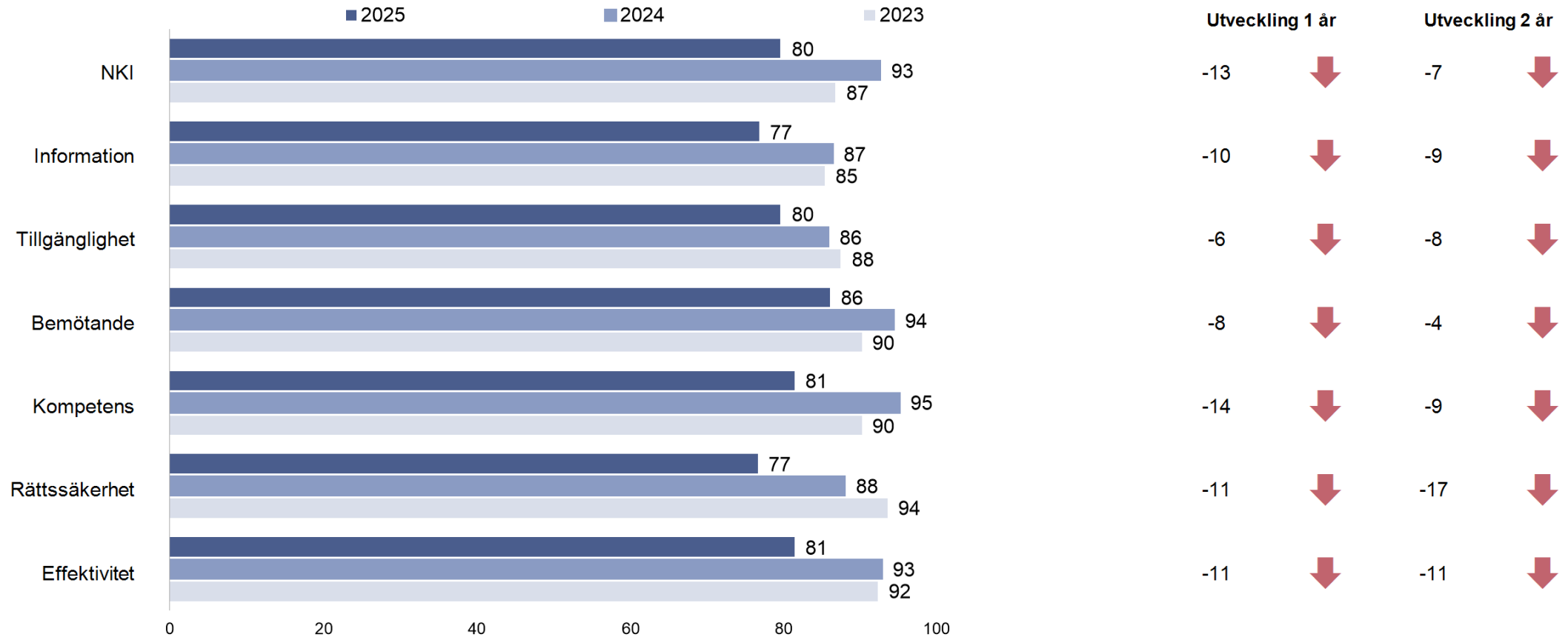
NKI för Bygglov uppgår till 80, vilket är en mycket hög nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2024: 93).

77-86
index

Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 86. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-86.

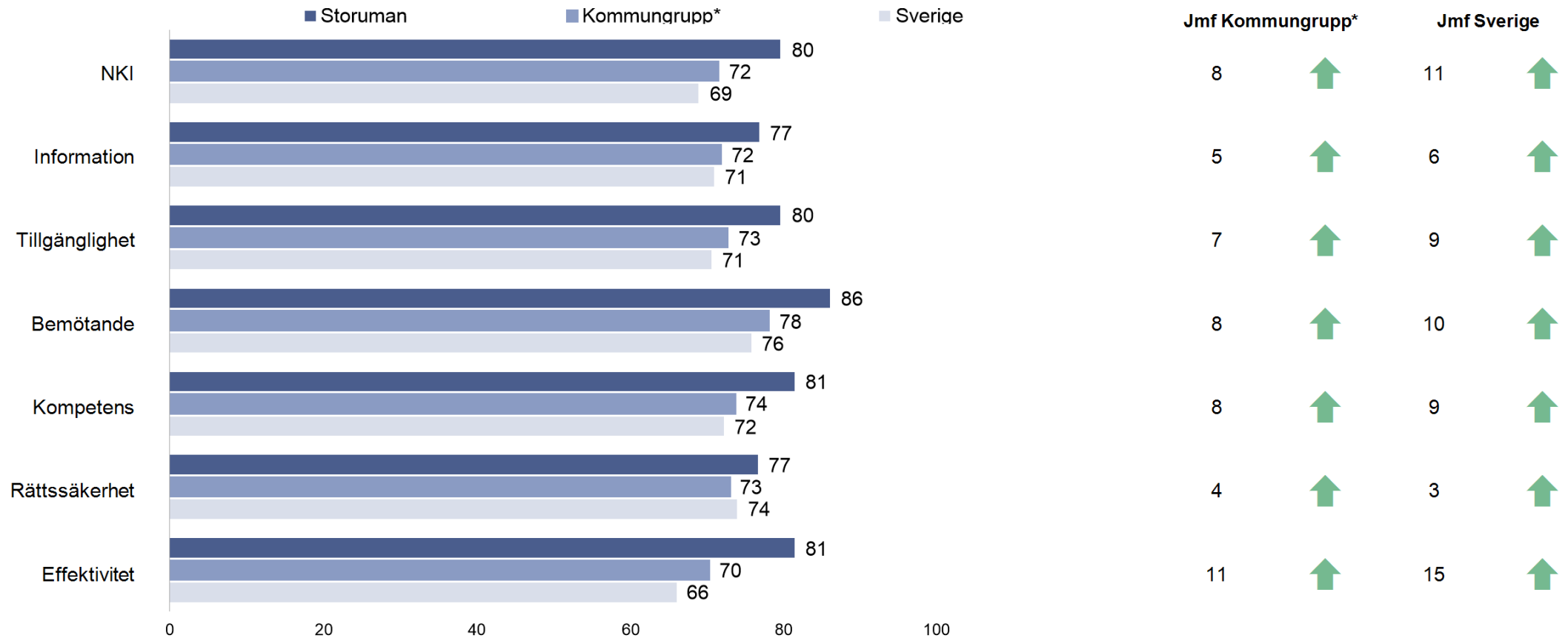
KVALITETSAKTORER – UTVECKLING ÖVER TID

Bygglov



KVALITETSFAKTORER – JÄMFÖRT MED BENCHMARK

Bygglov



Siffror med skillnader är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad på minst 3 enheter.
 *Med kommungrupp avses Landsbygds kommun med besöksnäring.

INDEXRESULTAT

Bygglov

	2025	2024	2023	Utv 1 år		Utv 2 år		Kommungrupp*			Sverige		
Information													
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	75	89	78	-14	↓	-3	↓	68	7	↑	67	8	↑
Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	76	87	88	-11	↓	-12	↓	73	3	↑	74	2	→
Informationen på vår webbplats	72	82	80	-10	↓	-8	↓	66	7	↑	68	5	↑
Informationen totalt sett	77	87	85	-10	↓	-9	↓	72	5	↑	71	6	↑
Tillgänglighet													
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)	81	88	83	-8	↓	-3	↓	73	7	↑	69	11	↑
Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende	83	87	89	-4	↓	-6	↓	75	8	↑	76	7	↑
Användarvänligheten i de digitala tjänsterna	78							68	10	↑	69	9	↑
Tillgängligheten totalt sett	80	86	88	-6	↓	-8	↓	73	7	↑	71	9	↑
Bemötande													
Vår attityd mot dig	89	96	94	-7	↓	-5	↓	82	7	↑	79	10	↑
Vårt engagemang i ditt ärende	84	91	92	-7	↓	-7	↓	76	8	↑	73	12	↑
Bemötandet totalt sett	86	94	90	-8	↓	-4	↓	78	8	↑	76	10	↑
Kompetens													
Vår kunskap om ämnesområdet	83	96	87	-13	↓	-4	↓	74	10	↑	73	10	↑
Vår förmåga att förstå dina problem	83	95	90	-12	↓	-7	↓	71	12	↑	70	13	↑
Vår förmåga att ge råd och vägledning	79	94	92	-15	↓	-13	↓	70	9	↑	68	11	↑
Kompetensen totalt sett	81	95	90	-14	↓	-9	↓	74	8	↑	72	9	↑
Rättssäkerhet													
Tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende	67	84	82	-17	↓	-16	↓	70	-4	↓	70	-3	↓
Det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut	74	90	93	-16	↓	-19	↓	72	2	→	73	1	→
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	86	94	91	-8	↓	-6	↓	72	13	↑	72	13	↑
Rättssäkerheten totalt sett	77	88	94	-11	↓	-17	↓	73	4	↑	74	3	↑
Effektivitet													
Tiden för handläggningen av ditt ärende	81	92	94	-11	↓	-13	↓	67	14	↑	63	18	↑
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	85	94	94	-9	↓	-9	↓	74	11	↑	70	15	↑
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	87	93	92	-6	↓	-5	↓	72	14	↑	68	18	↑
Effektiviteten totalt sett	81	93	92	-11	↓	-11	↓	70	11	↑	66	15	↑

I tabellen ovan visas kommunens resultat samt utveckling i index mot tidigare år. I tabellen visas även värden för aktuell kommungrupp (Landsbygdskommun med besöksnäring) samt Sverige som jämförelse. Till höger om deras värde anges skillnad mot kommunens resultat. Notera att tal som visar utveckling respektive skillnad mot kommunen har beräknats med decimaler som sedan avrundats till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad/förändring på minst 3 enheter.

SVARSFÖRDELNING

Bygglov

Hur nöjd var du med...?

Information

- Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende
- Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)
- Informationen på vår webbplats
- Informationen totalt sett

Tillgänglighet

- Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)
- Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende
- Användarvänligheten i de digitala tjänsterna
- Tillgängligheten totalt sett

Bemötande

- Vår attityd mot dig
- Vårt engagemang i ditt ärende
- Bemötandet totalt sett

Kompetens

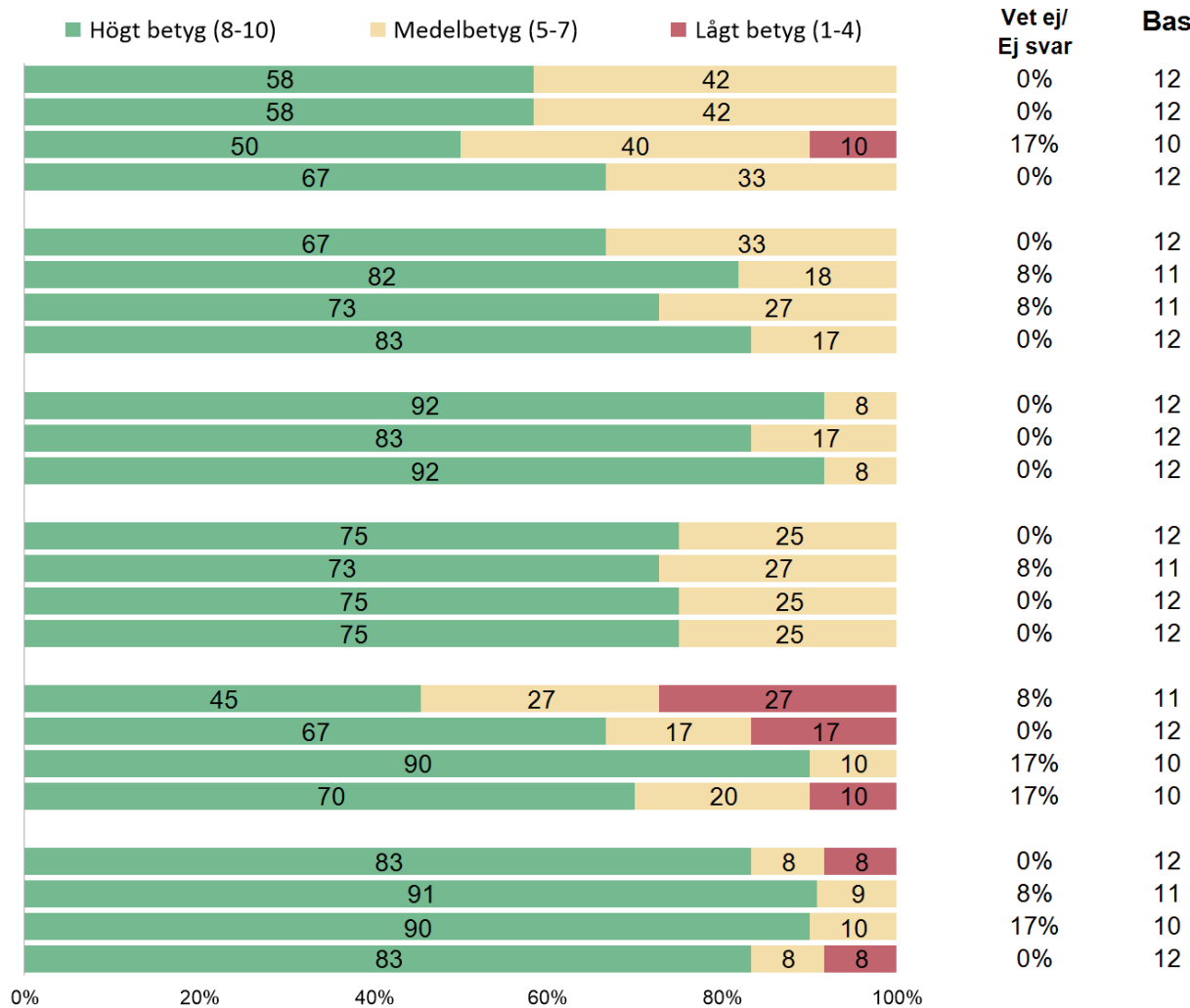
- Vår kunskap om ämnesområdet
- Vår förmåga att förstå dina problem
- Vår förmåga att ge råd och vägledning
- Kompetensen totalt sett

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
- Rättssäkerheten totalt sett

Effektivitet

- Tiden för handläggningen av ditt ärende
- Förmågan att hålla överenskomna tidsramar
- Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende
- Effektiviteten totalt sett



EFFEKTMAÅTT OCH FÖRKLARINGSGRAD

Sverige Bygglov 2025



Förklaringsgrad (R²): 90%
Regressionsbas: 5 865

Effektmaßen visar hur mycket varje serviceområde påverkar det totala NKI-värdet

Höga effektmaßen innebär att ett serviceområde har stor betydelse för kundernas helhetsintryck. Låga effektmaßen uppstår när kundernas betyg för ett serviceområde skiljer sig från betygen på de tre NKI-frågorna. Detta indikerar att serviceområdet är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck just nu. Ett effektmaß på noll betyder dock inte att området saknar betydelse helt, utan snarare att andra serviceområden prioriteras i betydelse eller att kunderna är nöjda med den nuvarande nivån på det specifika området.

Förklaringsgrad (R²) visar hur väl totalfrågorna för respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet.

Obs! Eftersom det saknas tillräckligt underlag för Storuman, på grund av för låg bas eller förklaringsgrad, visas i stället **effektmaßen för Sverige**.
 Se Resultatredovisning i avsnittet Fakta om undersökningen för mer beskrivning av hur effektmaßen beräknas.

PERSONEN OCH ORGANISATIONEN

Bygglov

Är du en man eller kvinna?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Man	83%	87%	88%
Kvinna	0%	7%	13%
Annat alternativ	0%	0%	0%
Vill ej uppge	17%	7%	0%

Hur gammal är du?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
- 24 år	0%	0%	0%
25-34 år	8%	13%	6%
35-44 år	25%	20%	19%
45-54 år	50%	47%	31%
55-64 år	0%	13%	19%
65 år -	0%	7%	25%
Vill ej uppge	17%	0%	0%

I vilken bransch är ditt företag verksamt?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Jordbruk	8%	0%	0%
Industri och bygg	42%	13%	38%
Transport och magasinering	0%	20%	0%
Handel	0%	13%	6%
Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)	17%	7%	13%
Skola, vård och omsorg	0%	0%	0%
Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)	0%	13%	6%
Övrigt	33%	33%	38%
Ej aktuellt	0%	0%	0%

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
0	17%	0%	19%
1-5	33%	40%	31%
6-9	8%	13%	13%
10-49	17%	27%	25%
50-99	0%	7%	0%
100 eller fler	25%	13%	13%
Vet ej	0%	0%	0%

BESLUT OCH ÄRENDE

Bygglov

Vilket beslut togs av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Beviljat/ positivt beslut	92%	100%	100%
Avslag/ negativt beslut	0%	0%	0%
Vet ej	8%	0%	0%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Telefon	17%	7%	19%
E-post	67%	73%	31%
Brev	0%	0%	0%
Personligt möte	0%	0%	13%
Digital tjänst	17%	20%	31%
Annat sätt	0%	0%	6%

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Bygglov inklusive rivningslov	83%	80%	75%
Marklov inklusive trädfällning	0%	7%	6%
Attefall	0%	0%	6%
Övrigt	17%	13%	13%

AVGIFTER OCH ERFARENHETER

Bygglov

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Ja, fick fullständig information	50%	53%	75%
Ja, fick viss information	25%	20%	6%
Nej, inte alls	25%	20%	13%
Vet ej	0%	7%	6%

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Helt rimlig	33%	33%	44%
Ganska rimlig	33%	27%	31%
Varken rimlig eller orimlig	25%	20%	0%
Ganska orimlig	8%	0%	19%
Helt orimlig	0%	0%	0%
Vet ej	0%	20%	6%

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Ja	67%	60%	81%
Nej	33%	40%	19%

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
Ja	58%	67%	69%
Nej	42%	33%	31%

HANDLÄGGNINGSTID

Bygglöv

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
0 - 7 dagar (1 vecka)	25%	20%	31%
8 - 28 dagar (2-4 veckor)	42%	27%	38%
29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)	33%	53%	31%
183 - 365 dagar (27 - 52 veckor))	0%	0%	0%
Över ett år	0%	0%	0%

Handläggningstid (fr. komplettdatum)	2025	2024	2023
Bas	12	15	16
0 - 7 dagar (1 vecka)	25%	33%	44%
8 - 28 dagar (2-4 veckor)	42%	27%	38%
29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)	33%	40%	19%
183 - 365 dagar (27 - 52 veckor))	0%	0%	0%
Över ett år	0%	0%	0%

Miljö- och hälsoskydd



SAMMANFATTNING OCH REKOMMENDATIONER

Miljö- och hälsoskydd

40
%

Svarsfrekvensen uppgår till 40 procent. Det är en godkänd nivå som ger ett tillräckligt underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.

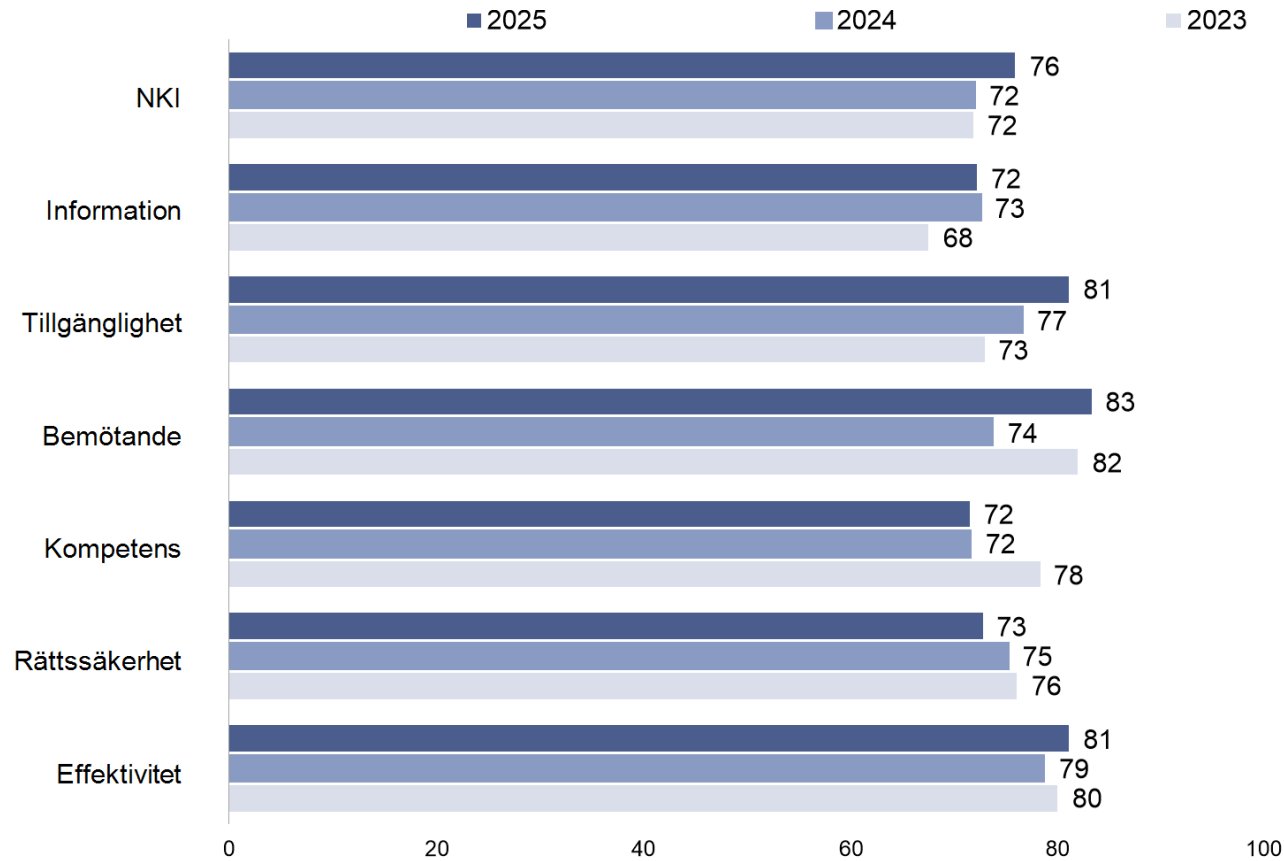
76
NKI

NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 76, vilket är en hög nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2024: 72).

72-83
index

Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 83. Samtliga serviceområden har ett index mellan 72-83.

KVALITETSFAKTORER – UTVECKLING ÖVER TID



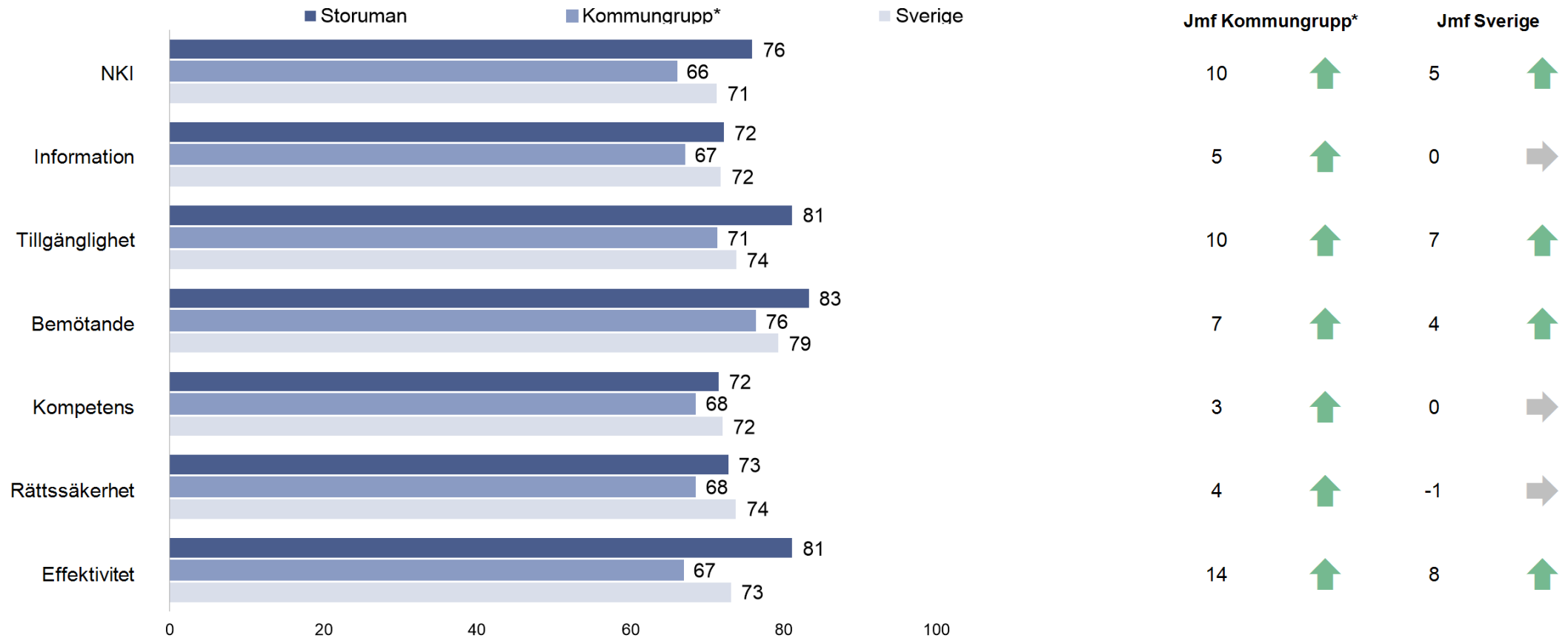
Miljö- och hälsoskydd

	Utveckling 1 år		Utveckling 2 år	
NKI	4	↑	4	↑
Information	0	→	5	↑
Tillgänglighet	4	↑	8	↑
Bemötande	10	↑	1	→
Kompetens	0	→	-7	↓
Rättssäkerhet	-2	→	-3	↓
Effektivitet	2	→	1	→

Siffror med förändringar är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar förändring på minst 3 enheter.

KVALITETSFAKTORER – JÄMFÖRT MED BENCHMARK

Miljö- och hälsoskydd



Siffror med skillnader är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad på minst 3 enheter.

*Med kommungrupp avses Landsbygds kommun med besöksnäring.

INDEXRESULTAT

Miljö- och hälsoskydd

	2025	2024	2023	Utv 1 år			Utv 2 år			Kommungrupp*			Sverige		
Information															
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	69	63	65	6	↑	4	↑	65	4	↑	70	-1	→		
Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	70	78	77	-8	↓	-7	↓	69	1	→	74	-4	↓		
Informationen på vår webbplats			47					59			63				
Informationen totalt sett	72	73	68	0	→	5	↑	67	5	↑	72	0	→		
Tillgänglighet															
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)	82	77	74	5	↑	8	↑	72	10	↑	76	6	↑		
Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende		75	57					67			70				
Användarvänligheten i de digitala tjänsterna								65			68				
Tillgängligheten totalt sett	81	77	73	4	↑	8	↑	71	10	↑	74	7	↑		
Bemötande															
Vår attityd mot dig	80	78	81	2	→	-1	→	77	3	↑	81	-1	→		
Vårt engagemang i ditt ärende	80	71	78	9	↑	2	→	72	8	↑	77	3	↑		
Bemötandet totalt sett	83	74	82	10	↑	1	→	76	7	↑	79	4	↑		
Kompetens															
Vår kunskap om ämnesområdet	78	71	76	7	↑	2	→	69	9	↑	72	6	↑		
Vår förmåga att förstå dina problem	74	66	71	9	↑	3	↑	65	9	↑	70	4	↑		
Vår förmåga att ge råd och vägledning	69	69	78	0	→	-9	↓	63	6	↑	69	0	→		
Kompetensen totalt sett	72	72	78	0	→	-7	↓	68	3	↑	72	0	→		
Rättssäkerhet															
Tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende	72	68	72	4	↑	0	→	65	7	↑	71	1	→		
Det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut	78	72	71	6	↑	6	↑	67	11	↑	72	6	↑		
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	81	79	79	2	→	2	→	71	10	↑	73	8	↑		
Rättssäkerheten totalt sett	73	75	76	-2	→	-3	↓	68	4	↑	74	-1	→		
Effektivitet															
Tiden för handläggningen av ditt ärende	74	76	71	-1	→	4	↑	66	8	↑	72	3	↑		
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	82	80	79	2	→	4	↑	73	9	↑	78	4	↑		
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	83	78	79	5	↑	3	↑	69	13	↑	75	8	↑		
Effektiviteten totalt sett	81	79	80	2	→	1	→	67	14	↑	73	8	↑		

I tabellen ovan visas kommunens resultat samt utveckling i index mot tidigare år. I tabellen visas även värden för aktuell kommungrupp (Landsbygdskommun med besöksnäring) samt Sverige som jämförelse. Till höger om deras värde anges skillnad mot kommunens resultat. Notera att tal som visar utveckling respektive skillnad mot kommunen har beräknats med decimaler som sedan avrundats till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad/förändring på minst 3 enheter.

SVARSFÖRDELNING

Miljö- och hälsoskydd

Hur nöjd var du med...?

Information

- Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende
- Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)
- Informationen på vår webbplats
- Informationen totalt sett

Tillgänglighet

- Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)
- Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende
- Användarvänligheten i de digitala tjänsterna
- Tillgängligheten totalt sett

Bemötande

- Vår attityd mot dig
- Vårt engagemang i ditt ärende
- Bemötandet totalt sett

Kompetens

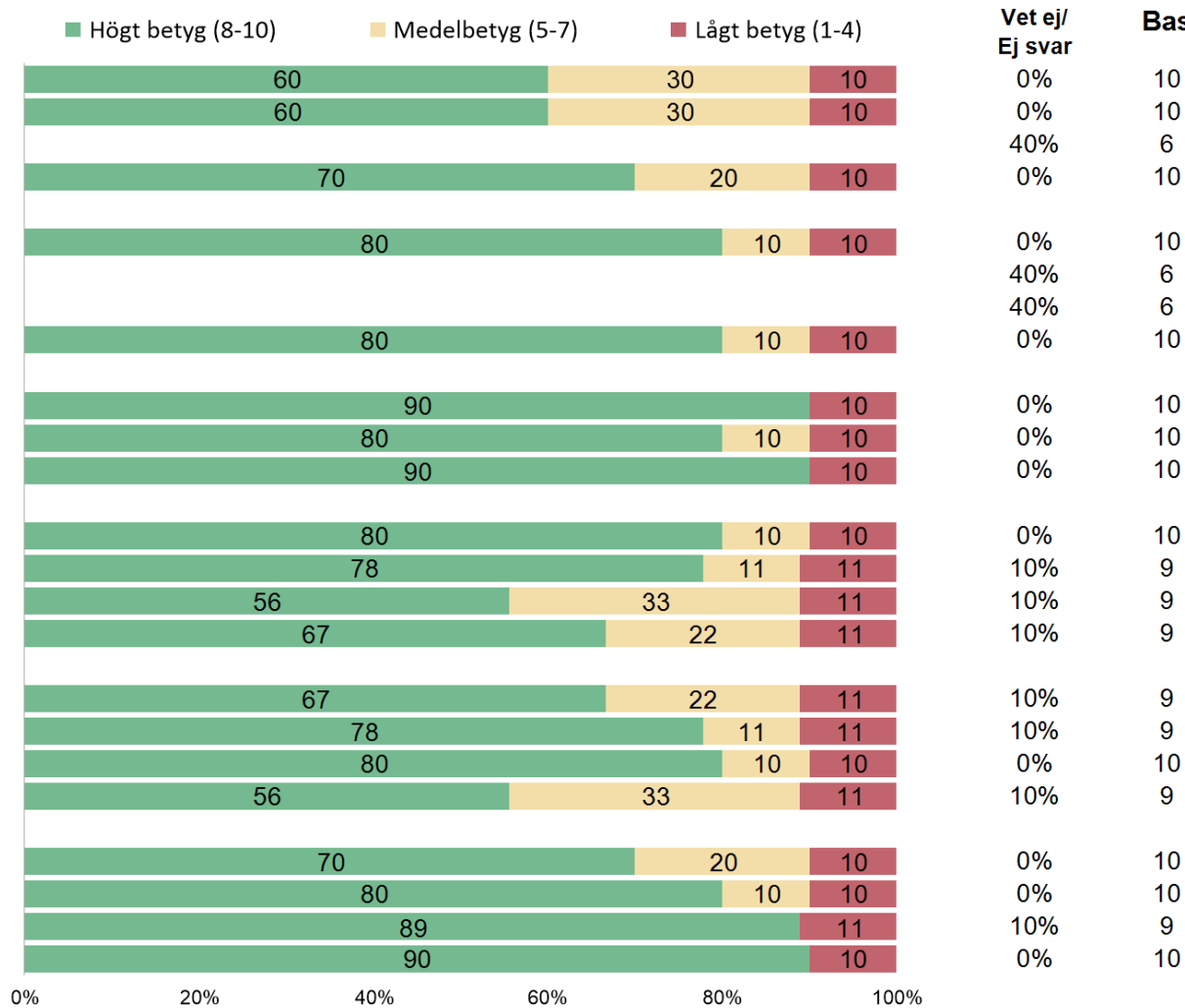
- Vår kunskap om ämnesområdet
- Vår förmåga att förstå dina problem
- Vår förmåga att ge råd och vägledning
- Kompetensen totalt sett

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
- Rättssäkerheten totalt sett

Effektivitet

- Tiden för handläggningen av ditt ärende
- Förmågan att hålla överenskomna tidsramar
- Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende
- Effektiviteten totalt sett



EFFEKTMAÅTT OCH FÖRKLARINGSGRAD

Sverige Miljö- och hälsoskydd 2025



NKI

Förklaringsgrad (R^2): 90%
Regressionsbas: 6 160

Effektmaßtten visar hur mycket varje serviceområde påverkar det totala NKI-värdet

Höga effektmaßtt innebär att ett serviceområde har stor betydelse för kundernas helhetsintryck. Låga effektmaßtt uppstår när kundernas betyg för ett serviceområde skiljer sig från betygen på de tre NKI-frågorna. Detta indikerar att serviceområdet är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck just nu. Ett effektmaßtt på noll betyder dock inte att området saknar betydelse helt, utan snarare att andra serviceområden prioriteras i betydelse eller att kunderna är nöjda med den nuvarande nivån på det specifika området.

Förklaringsgrad (R^2) visar hur väl totalfrågorna för respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet.

Obs! Eftersom det saknas tillräckligt underlag för Storuman, på grund av för låg bas eller förklaringsgrad, visas i stället **effektmaßtten för Sverige**.
Se Resultatredovisning i avsnittet Fakta om undersökningen för mer beskrivning av hur effektmaßtten beräknas.

PERSONEN OCH ORGANISATIONEN

Miljö- och hälsoskydd

Är du en man eller kvinna?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Man	70%	54%	73%
Kvinna	20%	46%	14%
Annat alternativ	0%	0%	0%
Vill ej uppge	10%	0%	14%

Hur gammal är du?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
- 24 år	0%	0%	0%
25-34 år	20%	9%	14%
35-44 år	50%	55%	27%
45-54 år	20%	27%	27%
55-64 år	10%	0%	9%
65 år -	0%	9%	10%
Vill ej uppge	0%	0%	14%

I vilken bransch är ditt företag verksamt?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Jordbruk	10%	0%	0%
Industri och bygg	10%	63%	27%
Transport och magasinering	20%	0%	27%
Handel	20%	0%	5%
Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)	10%	0%	0%
Skola, vård och omsorg	0%	0%	0%
Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)	0%	0%	5%
Övrigt	30%	37%	32%
Ej aktuellt	0%	0%	5%

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
0	0%	0%	14%
1-5	50%	37%	36%
6-9	20%	9%	18%
10-49	20%	27%	18%
50-99	0%	0%	0%
100 eller fler	10%	27%	14%
Vet ej	0%	0%	0%

BESLUT OCH ÄRENDE

Miljö- och hälsoskydd

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)	2025	2024	2023
Bas	9	11	19
Föreläggande och/eller åtgärder krävdes	44%	9%	21%
Varken föreläggande eller åtgärder krävdes	56%	73%	64%
Vet ej	0%	18%	16%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Telefon	0%	9%	18%
E-post	30%	54%	37%
Brev	10%	0%	0%
Personligt möte	40%	19%	41%
Digital tjänst	20%	18%	5%
Annat sätt	0%	0%	0%

AVGIFTER OCH ERFARENHETER

Miljö- och hälsoskydd

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Ja, fick fullständig information	20%	63%	32%
Ja, fick viss information	60%	9%	50%
Nej, inte alls	10%	18%	5%
Vet ej	10%	10%	14%

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Helt rimlig	20%	18%	27%
Ganska rimlig	10%	55%	14%
Varken rimlig eller orimlig	20%	0%	14%
Ganska orimlig	20%	9%	18%
Helt orimlig	20%	9%	14%
Vet ej	10%	9%	14%

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Ja	50%	73%	32%
Nej	50%	27%	68%

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?	2025	2024	2023
Bas	10	11	22
Ja	80%	82%	45%
Nej	20%	18%	55%

HANDLÄGGNINGSTID

Miljö- och hälsoskydd

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)	2025	2024	2023
Bas	10	10	14
0 - 7 dagar (1 vecka)	50%	20%	86%
8 - 28 dagar (2-4 veckor)	30%	60%	0%
29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)	20%	20%	7%
183 - 365 dagar (27 - 52 veckor))	0%	0%	7%
Över ett år	0%	0%	0%

Livsmedelskontroll



SAMMANFATTNING OCH REKOMMENDATIONER

Livsmedelskontroll

48
%

Svarsfrekvensen uppgår till 48 procent. Det är en godkänd nivå som ger ett tillräckligt underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.

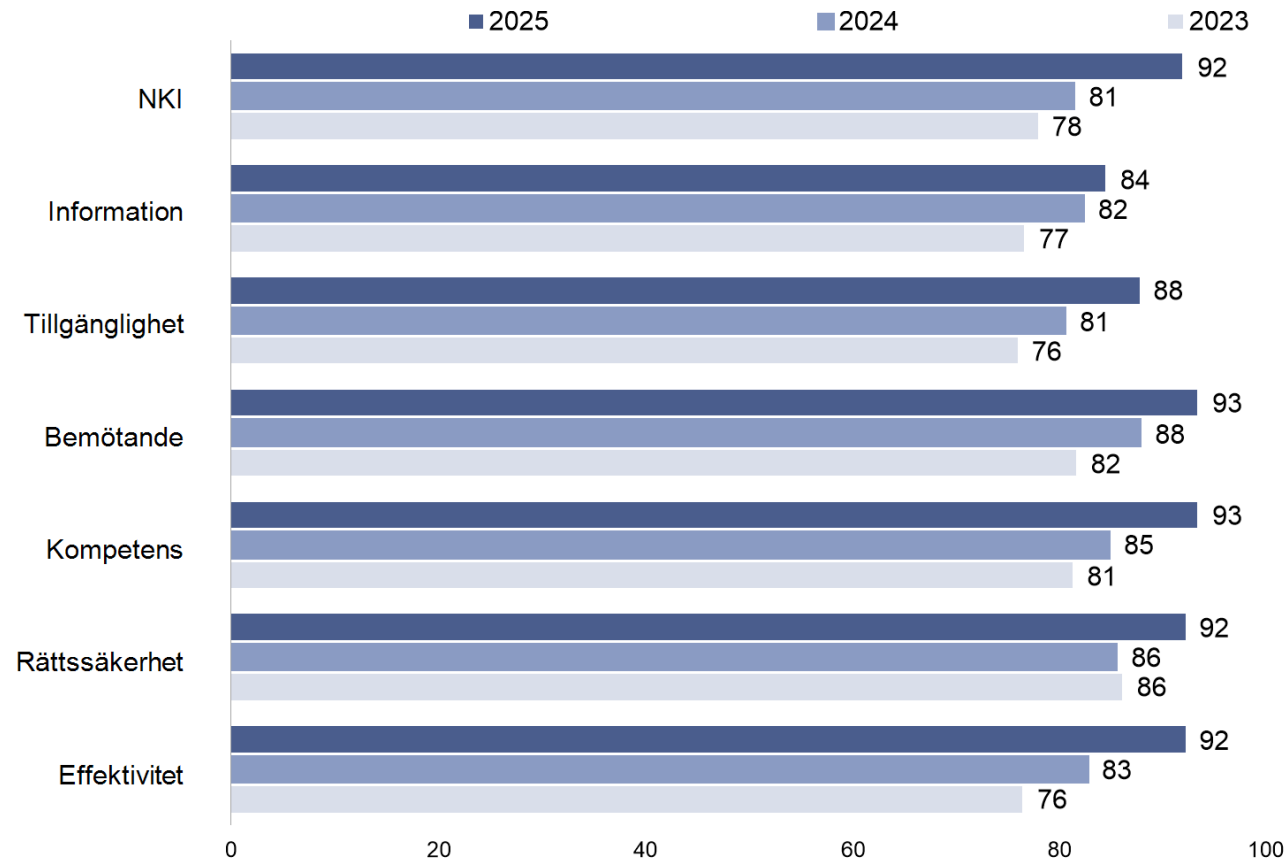
92
NKI

NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 92, vilket är en mycket hög nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2024: 81).

84-93
index

Högst omdöme ges Bemötande och Kompetens, med ett index på 93. Samtliga serviceområden har ett index mellan 84-93.

KVALITETSFAKTORER – UTVECKLING ÖVER TID

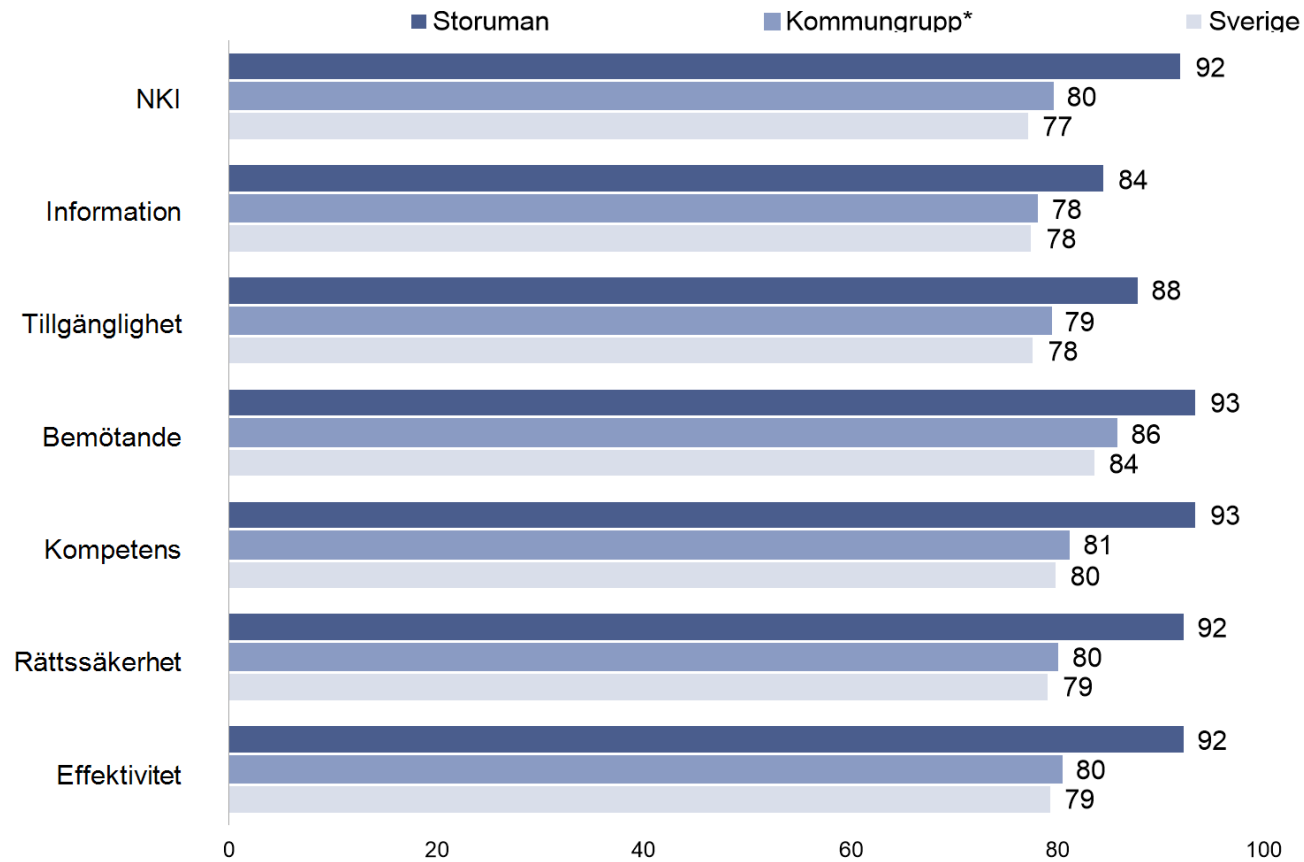


Livsmedelskontroll

	Utveckling 1 år		Utveckling 2 år	
NKI	10	↑	14	↑
Information	2	→	8	↑
Tillgänglighet	7	↑	12	↑
Bemötande	5	↑	12	↑
Kompetens	8	↑	12	↑
Rättssäkerhet	7	↑	6	↑
Effektivitet	9	↑	16	↑

Siffror med förändringar är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar förändring på minst 3 enheter.

KVALITETSFAKTORER – JÄMFÖRT MED BENCHMARK



Livsmedelskontroll

	Jmf Kommungrupp*	Jmf Sverige
	12 ↑	15 ↑
	6 ↑	7 ↑
	8 ↑	10 ↑
	8 ↑	10 ↑
	12 ↑	13 ↑
	12 ↑	13 ↑
	12 ↑	13 ↑

Siffror med skillnader är avrundade till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad på minst 3 enheter.

*Med kommungrupp avses Landsbygds kommun med besöksnäring.

INDEXRESULTAT

Livsmedelskontroll

	2025	2024	2023	Utv 1 år		Utv 2 år		Kommungrupp*			Sverige		
Information													
Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende	81	81	75	0	→	6	↑	76	5	↑	76	5	↑
Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)	84	82	79	2	→	6	↑	81	3	↑	80	4	↑
Informationen på vår webbplats	71	75	67	-4	↓	3	↑	71	-1	→	72	-1	→
Informationen totalt sett	84	82	77	2	→	8	↑	78	6	↑	78	7	↑
Tillgänglighet													
Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)	91	81	80	11	↑	11	↑	82	9	↑	80	11	↑
Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende		73	79					78			75		
Användarvänligheten i de digitala tjänsterna								73			72		
Tillgängligheten totalt sett	88	81	76	7	↑	12	↑	79	8	↑	78	10	↑
Bemötande													
Vår attityd mot dig	93	88	79	5	↑	14	↑	88	6	↑	85	9	↑
Vårt engagemang i ditt ärende	89	86	79	3	↑	10	↑	85	4	↑	82	7	↑
Bemötandet totalt sett	93	88	82	5	↑	12	↑	86	8	↑	84	10	↑
Kompetens													
Vår kunskap om ämnesområdet	92	83	80	9	↑	12	↑	83	10	↑	80	12	↑
Vår förmåga att förstå dina problem	96	83	76	12	↑	19	↑	81	15	↑	78	18	↑
Vår förmåga att ge råd och vägledning	91	80	78	11	↑	13	↑	80	11	↑	77	14	↑
Kompetensen totalt sett	93	85	81	8	↑	12	↑	81	12	↑	80	13	↑
Rättssäkerhet													
Tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende	87	75	86	12	↑	1	→	77	10	↑	77	9	↑
Det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut	88	82	82	6	↑	6	↑	80	8	↑	79	9	↑
Möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter	96	88	78	8	↑	17	↑	79	17	↑	77	18	↑
Rättssäkerheten totalt sett	92	86	86	7	↑	6	↑	80	12	↑	79	13	↑
Effektivitet													
Tiden för handläggningen av ditt ärende	91	85	78	6	↑	13	↑	80	11	↑	78	13	↑
Förmågan att hålla överenskomna tidsramar	94	87	86	8	↑	8	↑	83	11	↑	82	13	↑
Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende	96	84	78	11	↑	17	↑	82	13	↑	80	16	↑
Effektiviteten totalt sett	92	83	76	9	↑	16	↑	80	12	↑	79	13	↑

I tabellen ovan visas kommunens resultat samt utveckling i index mot tidigare år. I tabellen visas även värden för aktuell kommungrupp (Landsbygdskommun med besöksnäring) samt Sverige som jämförelse. Till höger om deras värde anges skillnad mot kommunens resultat. Notera att tal som visar utveckling respektive skillnad mot kommunen har beräknats med decimaler som sedan avrundats till heltal. Pilar upp och ned indikerar skillnad/förändring på minst 3 enheter.

SVARSFÖRDELNING

Livsmedelskontroll

Hur nöjd var du med...?

Information

- Hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende
- Vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)
- Informationen på vår webbplats
- Informationen totalt sett

Tillgänglighet

- Möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)
- Möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende
- Användarvänligheten i de digitala tjänsterna
- Tillgängligheten totalt sett

Bemötande

- Vår attityd mot dig
- Vårt engagemang i ditt ärende
- Bemötandet totalt sett

Kompetens

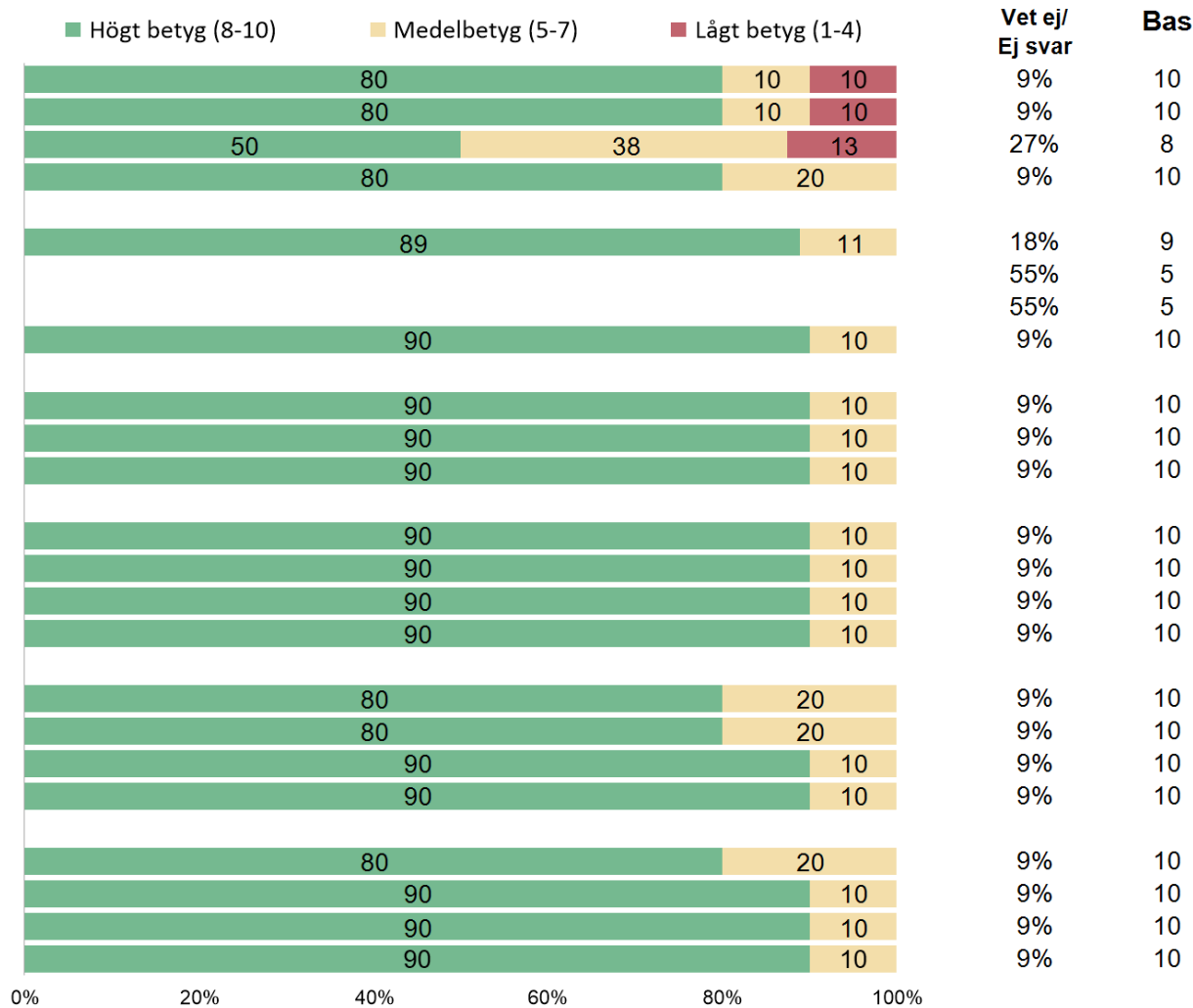
- Vår kunskap om ämnesområdet
- Vår förmåga att förstå dina problem
- Vår förmåga att ge råd och vägledning
- Kompetensen totalt sett

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
- Rättssäkerheten totalt sett

Effektivitet

- Tiden för handläggningen av ditt ärende
- Förmågan att hålla överenskomna tidsramar
- Rutinerna kring handläggningen av ditt ärende
- Effektiviteten totalt sett



EFFEKTMAÅTT OCH FÖRKLARINGSGRAD

Sverige Livsmedelskontroll 2025



Förklaringsgrad (R²): 88%
Regressionsbas: 7 235

Effektmaßen visar hur mycket varje serviceområde påverkar det totala NKI-värdet

Höga effektmaßen innebär att ett serviceområde har stor betydelse för kundernas helhetsintryck. Låga effektmaßen uppstår när kundernas betyg för ett serviceområde skiljer sig från betygen på de tre NKI-frågorna. Detta indikerar att serviceområdet är mindre viktigt för kundernas helhetsintryck just nu. Ett effektmaß på noll betyder dock inte att området saknar betydelse helt, utan snarare att andra serviceområden prioriteras i betydelse eller att kunderna är nöjda med den nuvarande nivån på det specifika området.

Förklaringsgrad (R²) visar hur väl totalfrågorna för respektive serviceområde förklarar det övergripande NKI-värdet.

Obs! Eftersom det saknas tillräckligt underlag för Storuman, på grund av för låg bas eller förklaringsgrad, visas i stället **effektmaßen för Sverige**.
 Se Resultatredovisning i avsnittet Fakta om undersökningen för mer beskrivning av hur effektmaßen beräknas.

PERSONEN OCH ORGANISATIONEN

Livsmedelskontroll

Är du en man eller kvinna?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Man	40%	58%	38%
Kvinna	60%	33%	57%
Annat alternativ	0%	0%	0%
Vill ej uppge	0%	8%	5%

Hur gammal är du?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
- 24 år	0%	0%	0%
25-34 år	20%	25%	14%
35-44 år	10%	17%	19%
45-54 år	60%	33%	43%
55-64 år	10%	17%	14%
65 år -	0%	0%	10%
Vill ej uppge	0%	8%	0%

I vilken bransch är ditt företag verksamt?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Jordbruk	0%	0%	0%
Industri och bygg	0%	0%	0%
Transport och magasinering	0%	8%	0%
Handel	40%	42%	48%
Hotell, restaurang och underhållning (café, pubar, danslokaler m.m.)	60%	50%	48%
Skola, vård och omsorg	0%	0%	0%
Företagstjänster (konsulter och övrig tjänstenäring)	0%	0%	0%
Övrigt	0%	0%	5%
Ej aktuellt	0%	0%	0%

Hur många anställda finns det på din arbetsplats?	2025	2024	2023
Bas	10	12	20
0	0%	0%	5%
1-5	70%	58%	65%
6-9	0%	17%	15%
10-49	30%	17%	15%
50-99	0%	0%	0%
100 eller fler	0%	0%	0%
Vet ej	0%	8%	0%

BESLUT OCH ÄRENDE

Livsmedelskontroll

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)	2025	2024	2023
Bas	11	12	20
Föreläggande och/eller åtgärder krävdes	9%	17%	10%
Varken föreläggande eller åtgärder krävdes	82%	75%	80%
Vet ej	9%	8%	10%

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Telefon	0%	17%	0%
E-post	20%	17%	24%
Brev	0%	0%	10%
Personligt möte	80%	67%	62%
Digital tjänst	0%	0%	5%
Annat sätt	0%	0%	0%

AVGIFTER OCH ERFARENHETER

Livsmedelskontroll

Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Ja, fick fullständig information	40%	67%	52%
Ja, fick viss information	30%	8%	24%
Nej, inte alls	20%	17%	19%
Vet ej	10%	8%	5%

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Helt rimlig	30%	33%	33%
Ganska rimlig	20%	25%	14%
Varken rimlig eller orimlig	0%	8%	19%
Ganska orimlig	30%	17%	5%
Helt orimlig	0%	8%	14%
Vet ej	20%	8%	14%

Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Ja	40%	42%	48%
Nej	60%	58%	52%

Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?	2025	2024	2023
Bas	10	12	21
Ja	60%	67%	67%
Nej	40%	33%	33%

Jämförelser mellan grupper



KÖN

Jämförelser mellan grupper

	Är du en man eller kvinna?				Totalt	
	Man		Kvinna			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	87	22	86	12	82	38
Bygglov	87	10		0	80	12
Miljö- och hälsoskydd	84	7		2	76	10
Livsmedelskontroll		4		6	92	11

ÅLDER

Jämförelser mellan grupper

	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	0	85	7	74	10	87	15	3	0	82	38			
Bygglov	0		1		3		6		0		0	80	12	
Miljö- och hälsoskydd	0		2		5		2		1		0	76	10	
Livsmedelskontroll	0		2		1		6		1		0	92	11	

BRANSCH

Jämförelser mellan grupper

	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		2		6		2		6		81	14		0		0		86	7	82	38
Bygglov		1		5		0		0		2		0		0		4		80	12	
Miljö- och hälsoskydd		1		1		2		2		1		0		0		3		76	10	
Livsmedelskontroll		0		0		0		4		6		0		0		0		92	11	

ANTAL ANSTÄLLDA

Jämförelser mellan grupper

	Hur många anställda finns det på din arbetsplats?												Totalt	
	0		1-5		6-9		10-49		50-99		100 eller fler		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt		2	86	20		4	89	7		0		4	82	38
Bygglov		2		4		1		2		0		3	80	12
Miljö- och hälsoskydd		0		5		2		2		0		1	76	10
Livsmedelskontroll		0	91	7		0		3		0		0	92	11

BESLUT (TILLSTÅND/ANMÄLAN)

Jämförelser mellan grupper

	Vilket beslut togs av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)				Totalt	
	Beviljat/ positivt beslut		Avslag/ negativt beslut			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	83	14	0	0	82	38
Bygglov	83	11	0	0	80	12
Miljö- och hälsoskydd		1	0	0	76	10
Livsmedelskontroll		0	0	0	92	11

BESLUT (TILLSYN)

Jämförelser mellan grupper

	Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)				Totalt	
	Föreläggande och/eller åtgärder krävdes		Varken föreläggande eller åtgärder krävdes			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt		5	81	17	82	38
Bygglov		0		0	80	12
Miljö- och hälsoskydd		4		5	76	10
Livsmedelskontroll		1	94	9	92	11

KONTAKTSÄTT

Jämförelser mellan grupper

	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		2	77	17		1	91	13		4	0	82	38	
Bygglov		2	77	8		0		0		2	0	80	12	
Miljö- och hälsoskydd		0		3		1		4		2	0	76	10	
Livsmedelskontroll		0		2		0	92	8		0	0	92	11	

INFORMATION OM TJÄNSTER

Jämförelser mellan grupper

	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	92	16	84	13	6		82	38
Bygglov		6		3		3	80	12
Miljö- och hälsoskydd		2		6		1	76	10
Livsmedelskontroll		4		3		2	92	11

AVGIFT RIMLIG

Jämförelser mellan grupper

	Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?										Totalt		
	Helt rimlig		Ganska rimlig		Varken rimlig eller orimlig		Ganska orimlig		Helt orimlig		Totalt		
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	
Totalt	94	10	84	9		6		87	7		2	82	38
Bygglov		4		4		3		1		0		80	12
Miljö- och hälsoskydd		2		1		2		2		2		76	10
Livsmedelskontroll		3		2		0		3		0		92	11

ERFARENHET

Jämförelser mellan grupper

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	79	19	85	18	82	38
Bygglov	80	8		4	80	12
Miljö- och hälsoskydd		5		5	76	10
Livsmedelskontroll		4		6	92	11

TIDIGARE KONTAKT

Jämförelser mellan grupper

	Har du varit kontakt med oss i denna typ av ärende tidigare?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	79	26	90	11	82	38
Bygglov	69	7		5	80	12
Miljö- och hälsoskydd	74	8		2	76	10
Livsmedelskontroll		6		4	92	11

HANDLÄGGNINGSTID (FR. ANKOMSTDATUM)

Jämförelser mellan grupper

	Handläggningstid (fr. ankomstdatum)										Totalt	
	0 - 7 dagar (1 vecka)		8 - 28 dagar (2-4 veckor)		29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)		183 - 365 dagar (27 - 52 veckor)		Över ett år		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt	83	8	69	8	6	0	0	0	0	82	38	
Bygglov		3		5		4		0		0	80	12
Miljö- och hälsoskydd		5		3		2		0		0	76	10
Livsmedelskontroll		0		0		0		0		0	92	11

HANDLÄGGNINGSTID (FR. KOMPLETTDATUM)

Jämförelser mellan grupper

	Handläggningstid (fr. komplettdatum)										Totalt	
	0 - 7 dagar (1 vecka)		8 - 28 dagar (2-4 veckor)		29 - 182 dagar (5 - 26 veckor)		183 - 365 dagar (27 - 52 veckor)		Över ett år		NKI	Bas
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
Totalt		6	69	8		4		0		0	82	38
Bygglov		3		5		4		0		0	80	12
Miljö- och hälsoskydd		3		3		0		0		0	76	10
Livsmedelskontroll		0		0		0		0		0	92	11

Fakta om undersökningen



UNDERSÖKNINGSINFO

Bakgrund och syfte

Syftet är att utvärdera kommunens service utifrån kundupplevd kvalitet. Undersökningen är ett redskap för kvalitetsutveckling och resultaten visar vad kommunen bör prioritera för att öka kundnöjdheten.

Enkäten mäter sex serviceområden: tillgänglighet, information, bemötande, kompetens, rättssäkerhet och effektivitet, samt övergripande helhetsbedömning (NKI).

Denna rapport sammanfattar resultaten för Storuman och ger en översikt för framtida prioriteringar.

Genomförande

Totalt deltog 225 kommuner i Löpande Insikt 2025.

Origo Group utförde mätningen åt drygt 140 kommuner och samlade totalt in cirka 32 000 svar.

Läs mer om Origo Group på www.origogroup.com.

Urval

Målgruppen är företag och privatpersoner som haft ett myndighetsärende hos kommunen under året. Respektive kommun har tillhandahållit urvalet.

Datainsamling

Datainsamlingen genomförs med en mixad metod. Först skickas inbjudan till webbenkäten ut via e-post med upp till tre påminnelser. Därefter görs telefonintervjuer (upp till 10 kontaktförsök).

Viktning

Svaren viktas utifrån myndighetsområde för att ge ett representativt helhetsresultat. Har kommunen exempelvis lika många ärenden för serveringstillstånd som för bygglov, men färre svar för bygglov, ges de svaren en högre vikt i totalresultatet.

MYNDIGHETSOMRÅDEN SOM FÖLJS UPP

Brandskydd

Ärenden som gäller tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO).

Bygglov

Ansökningar om bygg-, mark-, rivnings-, säsongs- och tidsbegränsade lov, förhandsbesked samt anmälanpliktiga åtgärder enligt plan- och byggförordningen.

Markupplåtelser

Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc.

Miljö- och hälsoskydd

Ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom de lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar.

Livsmedelskontroll

Ärendena som gäller offentlig och uppföljande kontroll av livsmedelsföretagare och dricksvattenproducenter utifrån livsmedelslagstiftningen.

Serveringstillstånd

Nyansökningar, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.

Lantmäteri

Mäts med en separat enkät. Här mäts nöjdheten hos de som har haft en lantmäteriförrättning.

KOMMUNGRUPPER

Utöver kommunresultat så redovisas även referensvärden för relevanta kommungrupper och Sverige totalt. Kommungruppsindelningen är utarbetad av SKR och används för att underlätta och analyser i olika statistiska sammanhang.



Storstäder och storstadsnära

A1. Storstäder

A2. Pendlingskommun nära storstad



Större städer och nära större stad

B3. Större stad

B4. Pendlingskommun nära större stad

B5. Lågpendlingskommun nära större stad



C. Mindre städer/tätorter och landsbygd

C6. Mindre stad/tätort

C7. Pendlingskommun nära mindre stad/tätort

C8. Landsbygdskommun

C9. Landsbygdskommun med besöksnäring

RESULTATREDOVISNING

Redovisning av frågor

Frågorna betygsätts på en skala från 1 till 10, där 10 är högst. Betygen grupperas i tre kategorier: 8-10 (högt betyg), 5-7 (medelbetyg), och 1-4 (lågt betyg).

Diagrammen illustrerar dessa grupper med grönt, gult och rött. Medelvärden och andelen som svarat "Vet ej" visas också.

Nöjd-Kund-Index (NKI)

NKI är ett sammanfattande mått på kundnöjdhet, baserat på tre frågor:

- 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 beräknas genom att först ta medelvärdet för var och en av de tre frågorna och sedan beräkna genomsnittet av dessa medelvärden.

Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorer (serviceområden) är indexmått på kundens nöjdhet med specifika serviceområden och baseras på en övergripande fråga per område.

Indexberäkning

Alla frågors medelvärden redovisas på indexskalan 0-100. Formeln för att omvandla medelvärdena (MV) är:

$$100/9 \times (MV-1).$$

RESULTATREDOVISNING

Effektmått

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.

RESULTATREDOVISNING

Framtagande av index & effektmått

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

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

Den statistiska metod som används för att skapa effekt-måttet 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 regressions-basen 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).

RESULTATREDOVISNING

Framtagande av index & effektmått (forts.)

Om kommun/myndighetsområde inte har tillräckligt med svar för 2025, används 2024-2025, 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.