



Löpande insikt

Uppföljning av kommunens service (NKI)
Mätperiod ärenden: 2018 (helår)

Bengtsfors kommun
Företag

April 2019

Innehåll

Sammanfattning 3

Resultat

Totalt 5

Bygglov 15

Miljö- och hälsoskydd 24

Livsmedelskontroll 33

Serveringstillstånd 42

Fakta om undersökningen 51



Sammanfattning

Sammanfattning

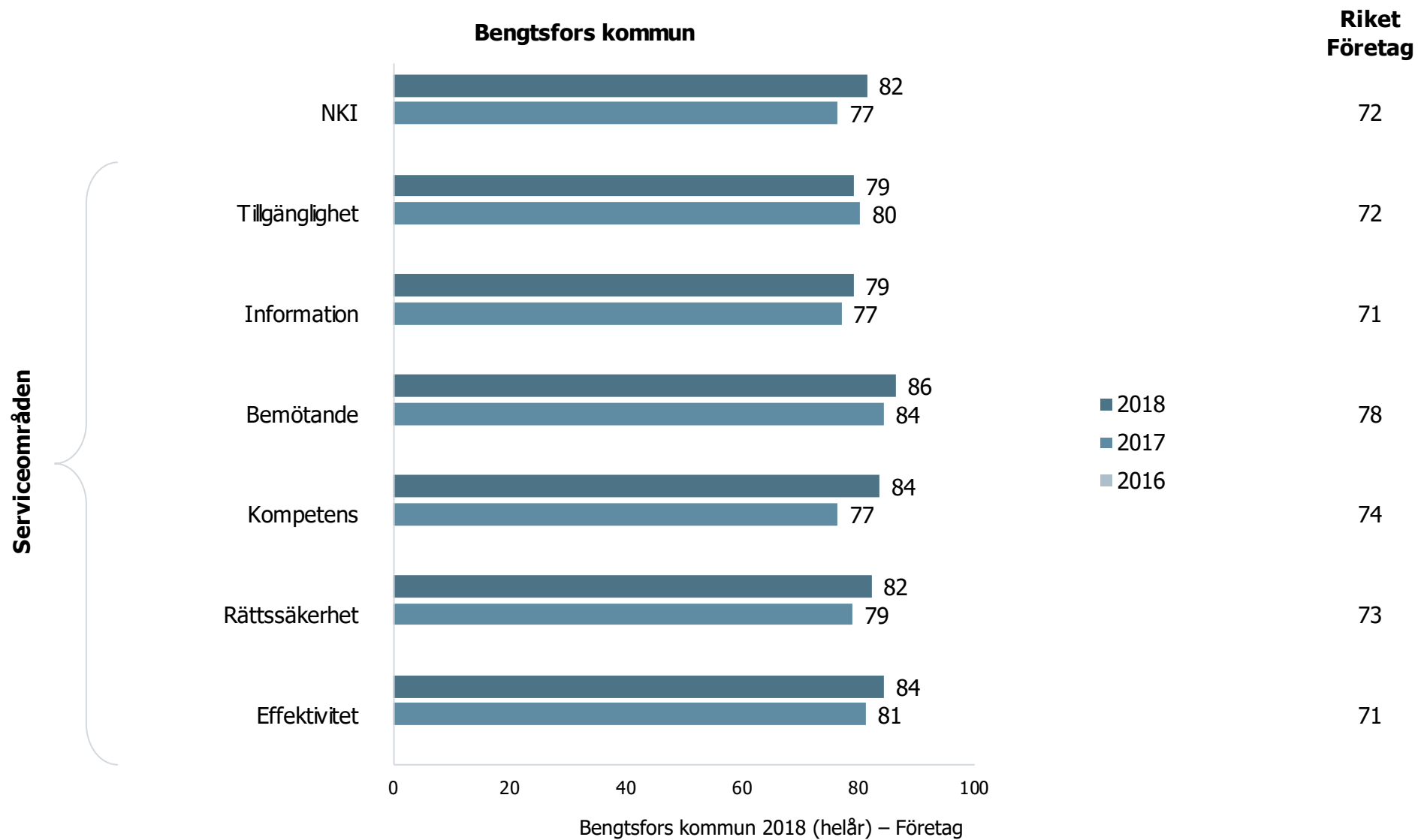
Övergripande resultat:

- Svarefrekvensen uppgår i undersökningen till 51 procent. Det är en godkänd nivå som ger en tillräckligt god grund för att ge tydliga indikationer samt för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Bengtsfors kommun uppgår till 82, vilket är ett mycket bra resultat. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2017: 77).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 86. Samtliga serviceområden har ett index mellan 79-86.
- Sett till myndighetsområden ges Serveringstillstånd (87) högst betyg, medan Bygglov (77) ges lägst betyg.

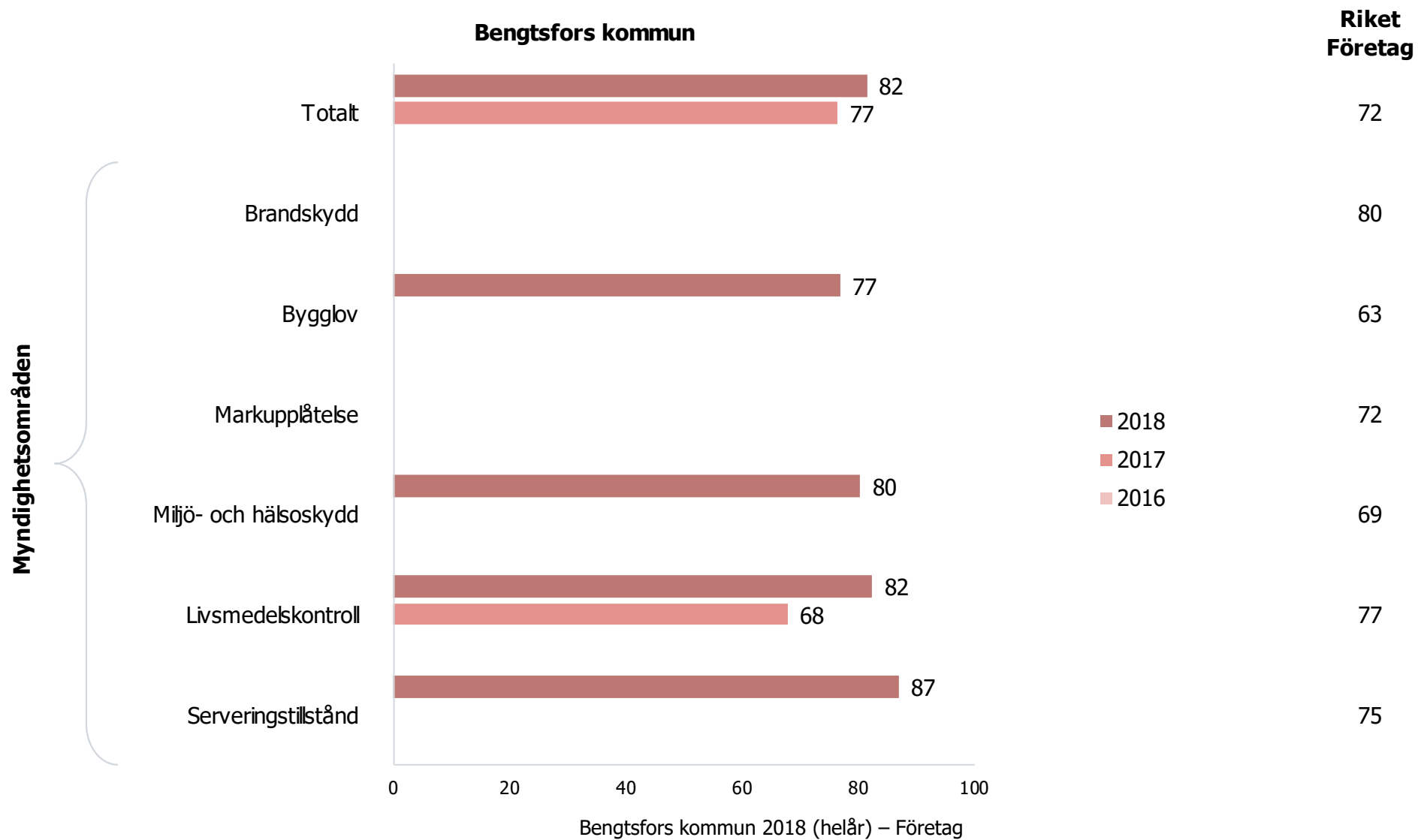


Totalt

Totalt Serviceområden



Totalt Myndighetsområden



Totalt NKI & Index

	Brandskydd	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Bengtsfors kommun
NKI	-	77	-	80	82	87	82
(Bas)	(0)	(10)	(0)	(7)	(11)	(10)	(38)
Serviceområden	Tillgänglighet	74	-	-	77	86	79
	(Bas)	(9)	(0)	(6)	(10)	(11)	(36)
	Information	75	-	75	80	88	79
	(Bas)	(8)	(0)	(7)	(10)	(9)	(34)
	Bemötande	83	-	86	88	90	86
	(Bas)	(9)	(0)	(7)	(11)	(10)	(37)
	Kompetens	83	-	81	81	91	84
(Bas)	(8)	(0)	(7)	(11)	(9)	(35)	
Rättssäkerhet	78	-	-	-	84	90	82
(Bas)	(9)	(0)	(5)	(10)	(9)	(33)	
Effektivitet	83	-	86	82	88	84	
(Bas)	(8)	(0)	(7)	(10)	(10)	(35)	

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet för respektive index (radvis).

Totalt

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

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

Information

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

Bemötande

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

Kompetens

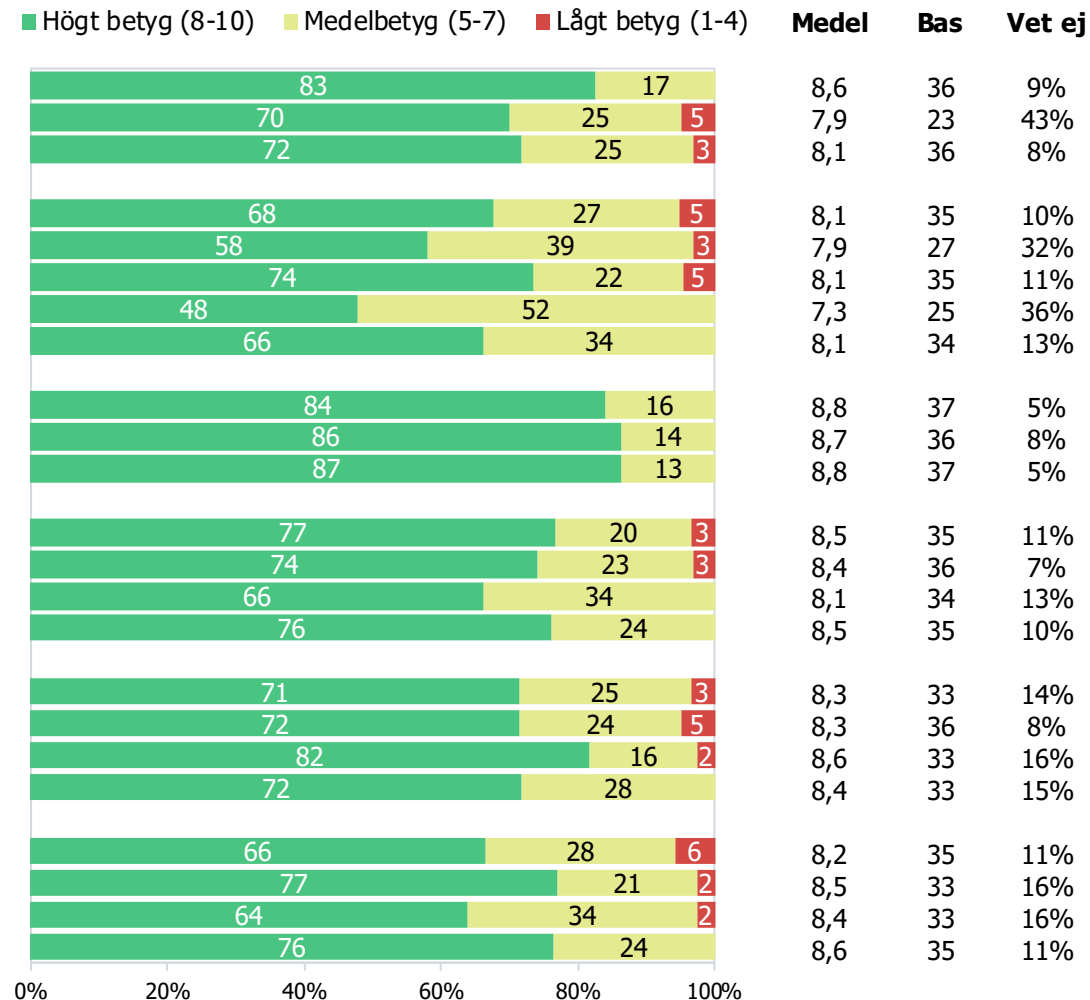
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?

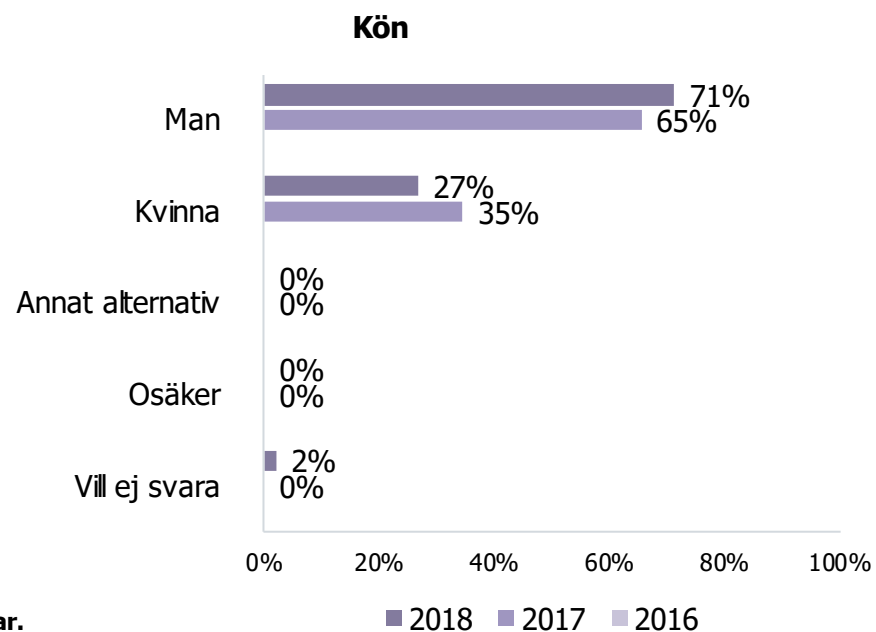
Effektivitet

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

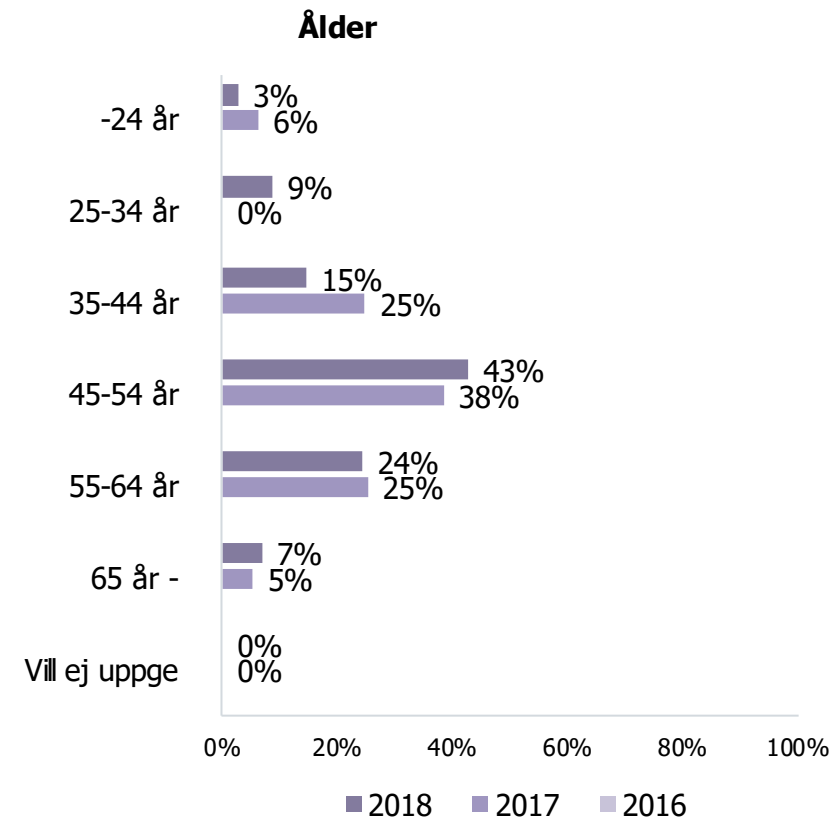


Totalt

Fakta om respondenterna



Bas: 39 svar.

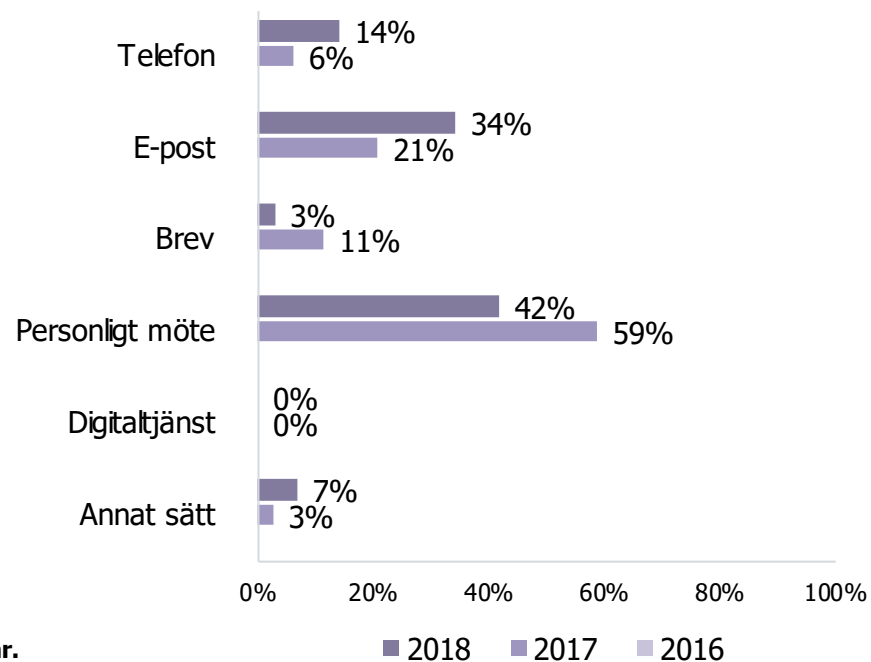


Bas: 39 svar.

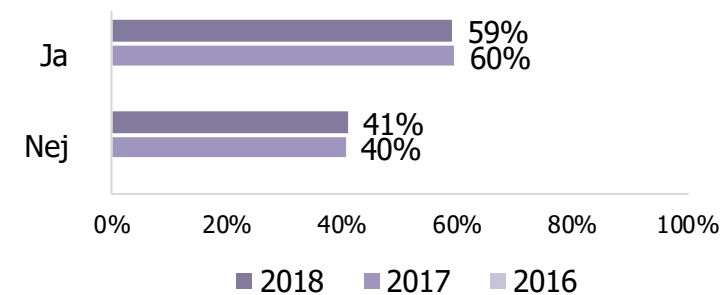
Totalt

Fakta om respondenterna

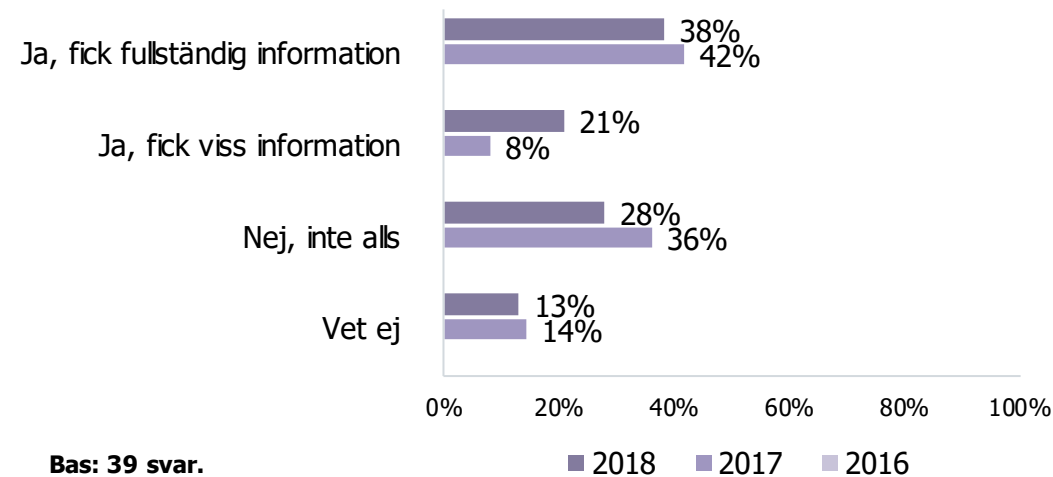
Kontaktsätt



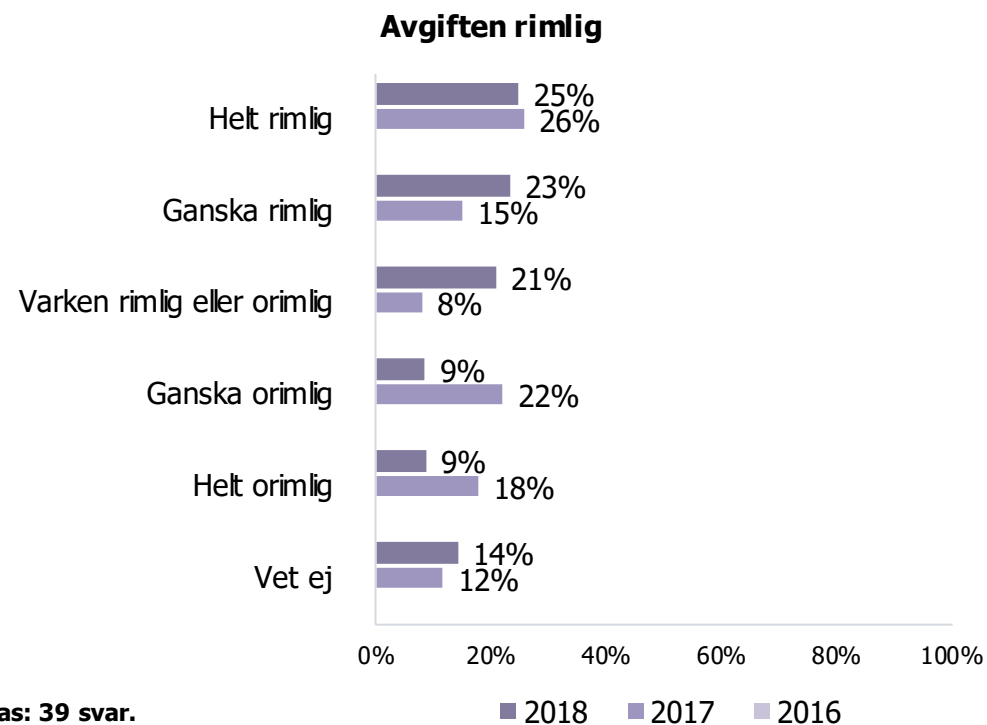
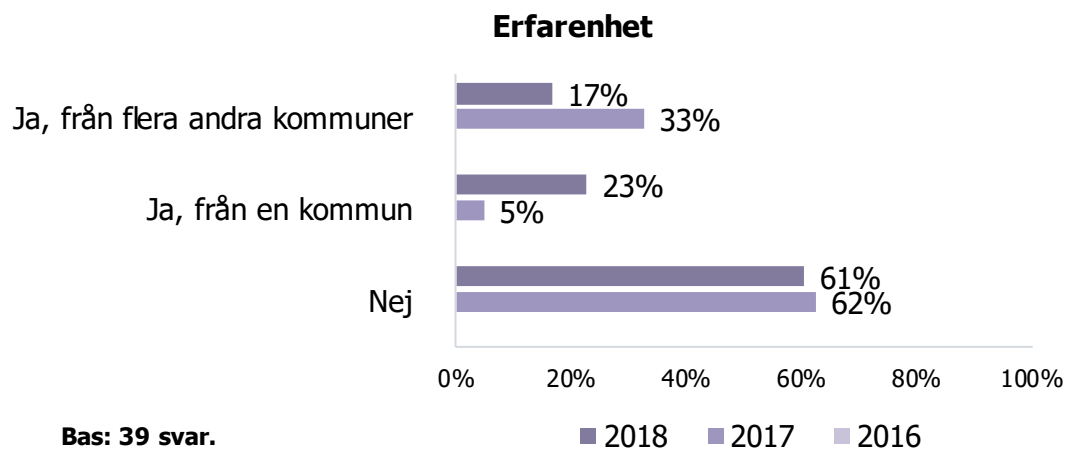
Tidigare kontakt



Info om tjänster

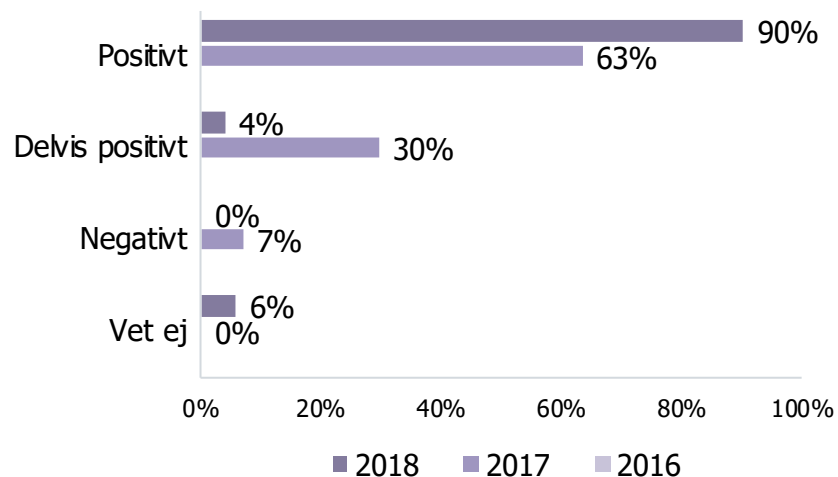


Totalt Fakta om respondenterna

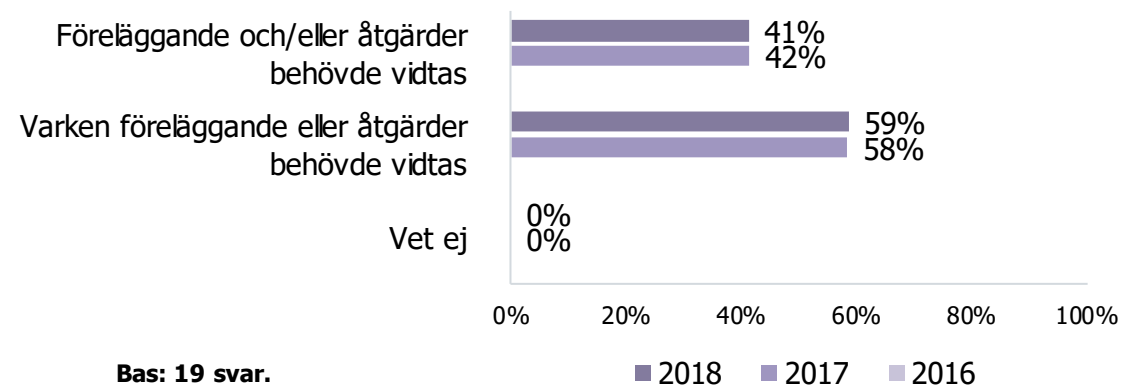


Totalt Fakta om respondenterna

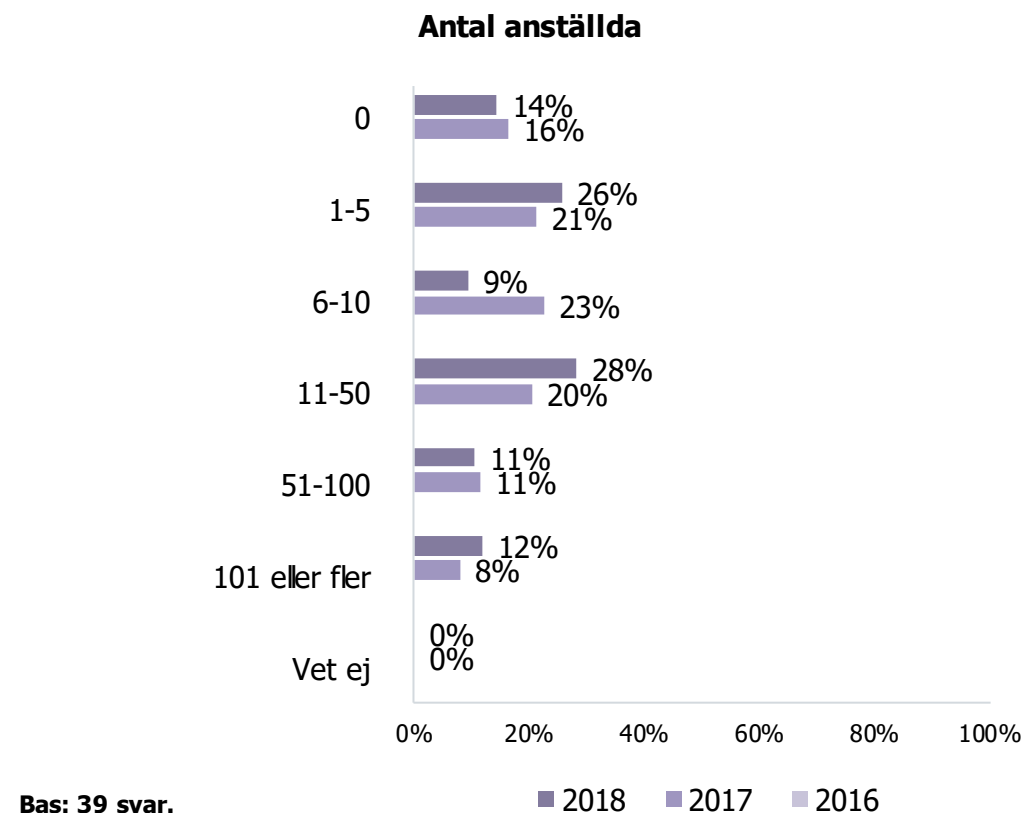
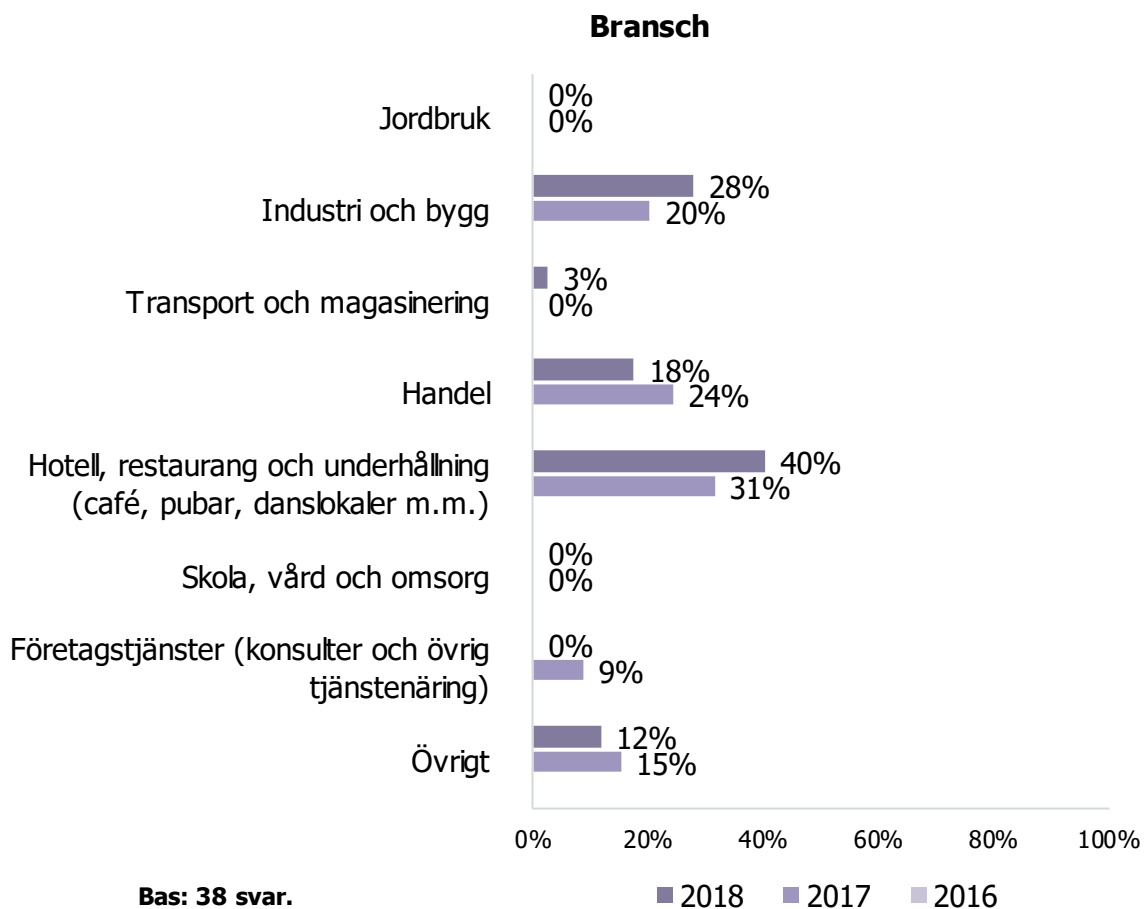
Utfall tillstånd-anmälan



Utfall tillsyn



Totalt Fakta om respondenterna





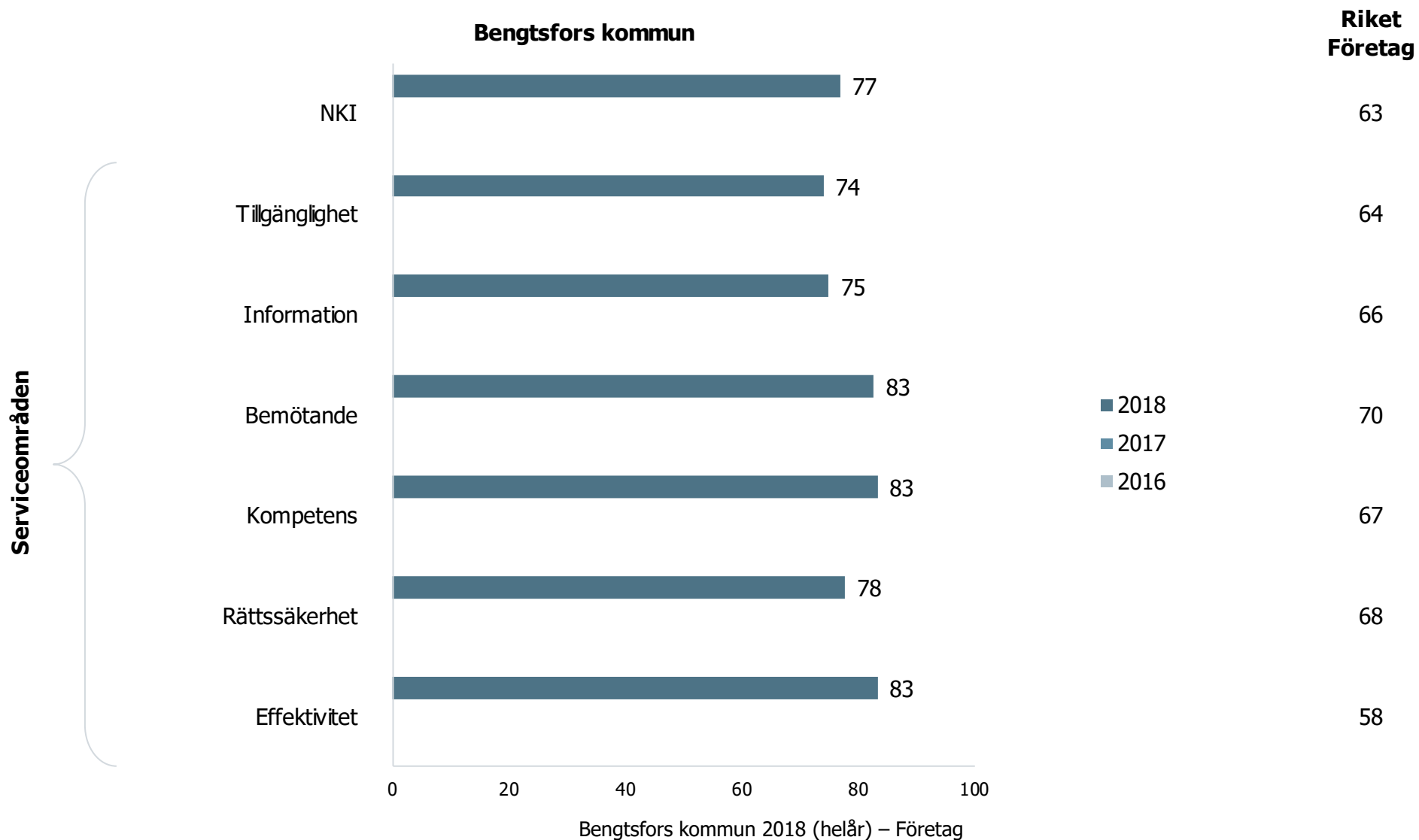
Bygglov

Bygglov Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Bygglov uppgår till 77, vilket är ett bra resultat.
- Högst omdöme ges Kompetens, Effektivitet och Bemötande, med ett index på 83. Samtliga serviceområden har ett index mellan 74-83.

Bygglov NKI och serviceområden



Bygglov

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

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

Information

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

Bemötande

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

Kompetens

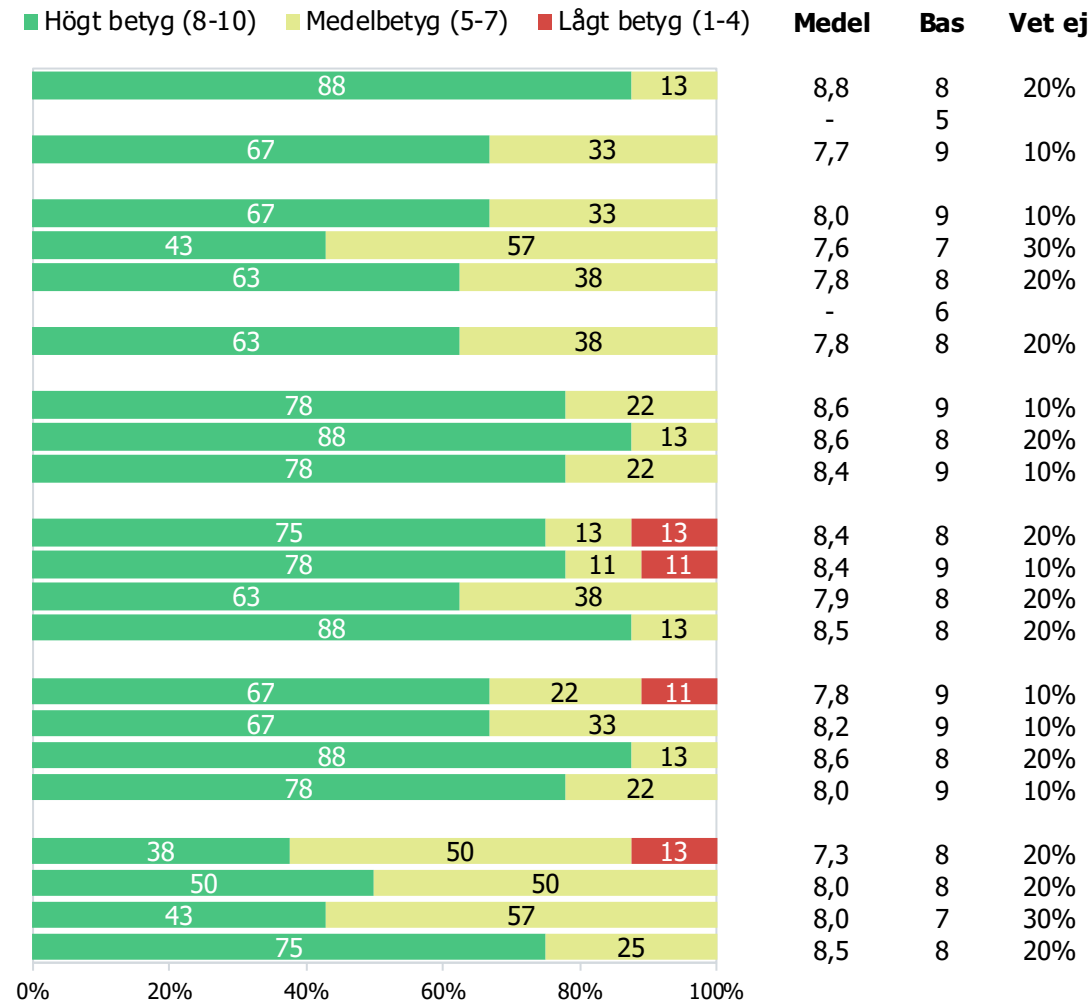
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?

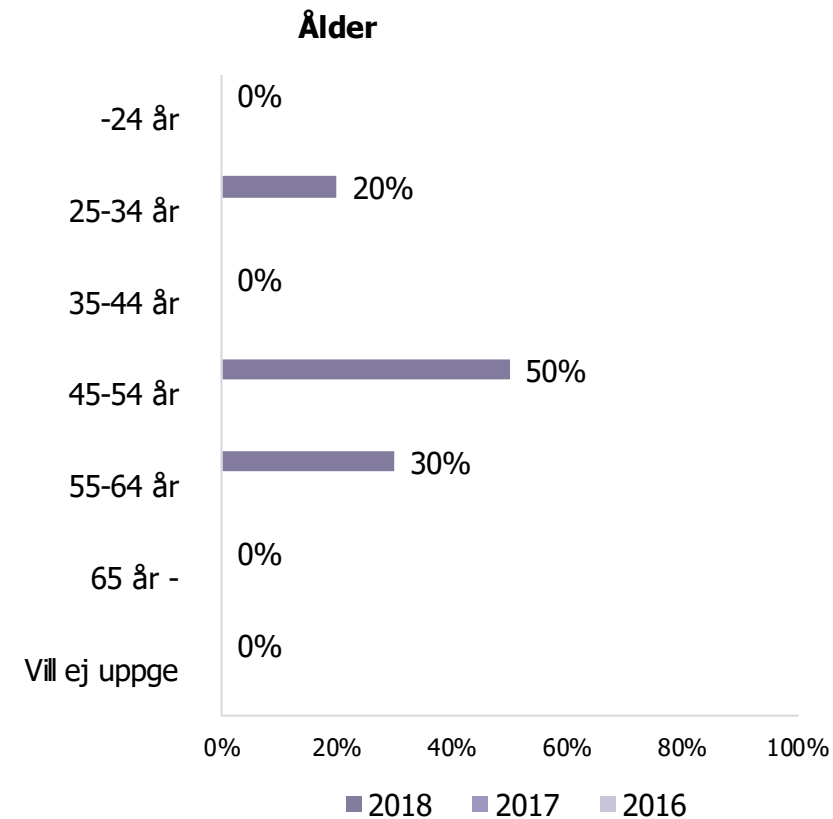
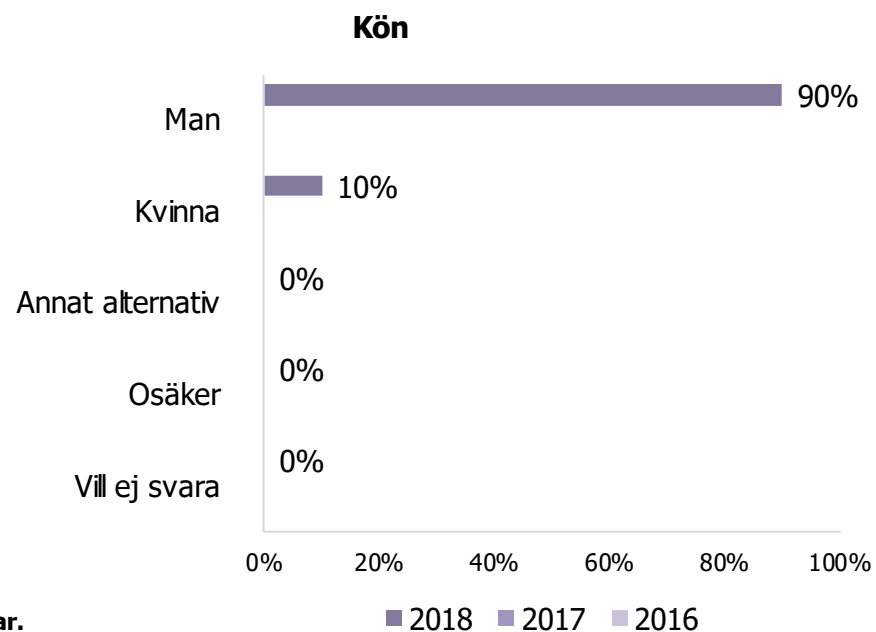
Effektivitet

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



Bygglov

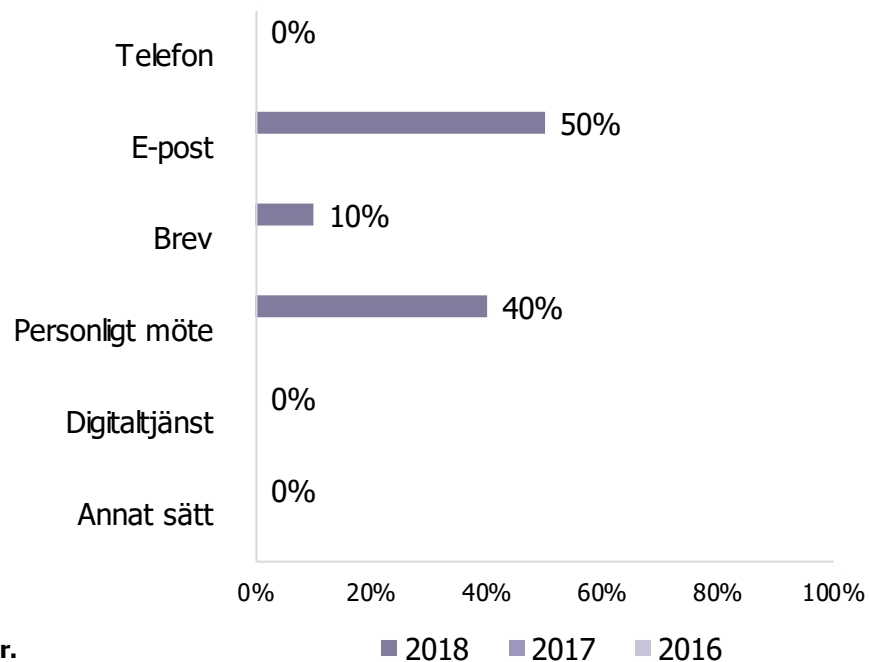
Fakta om respondenterna



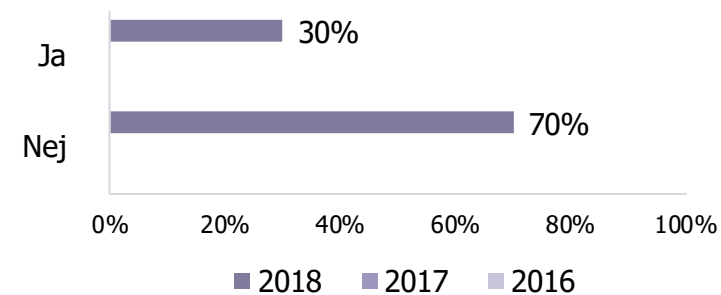
Bygglov

Fakta om respondenterna

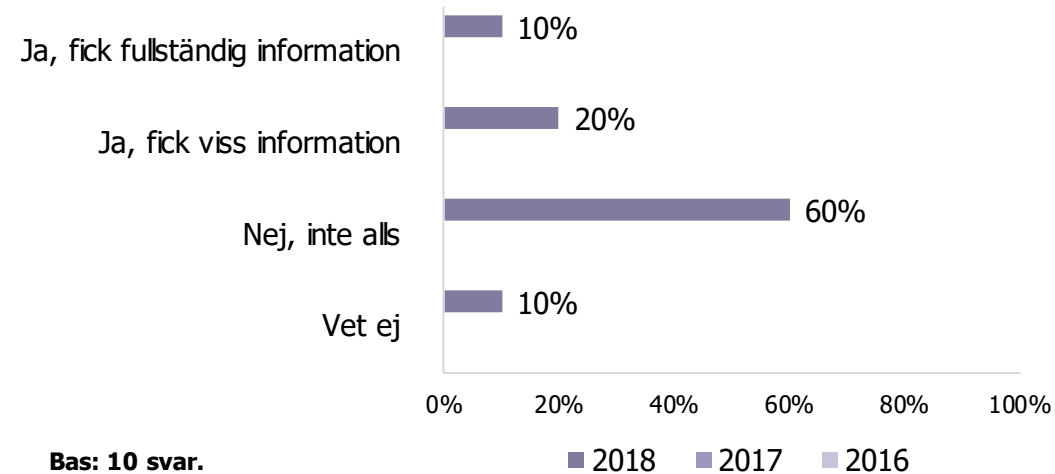
Kontaktsätt



Tidigare kontakt

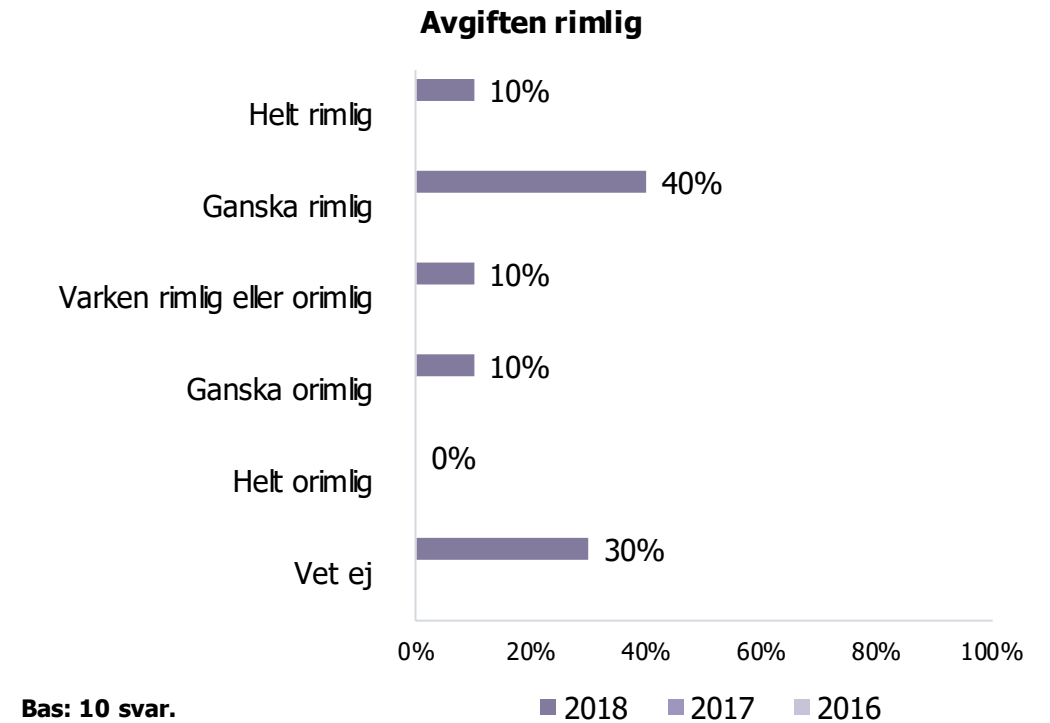
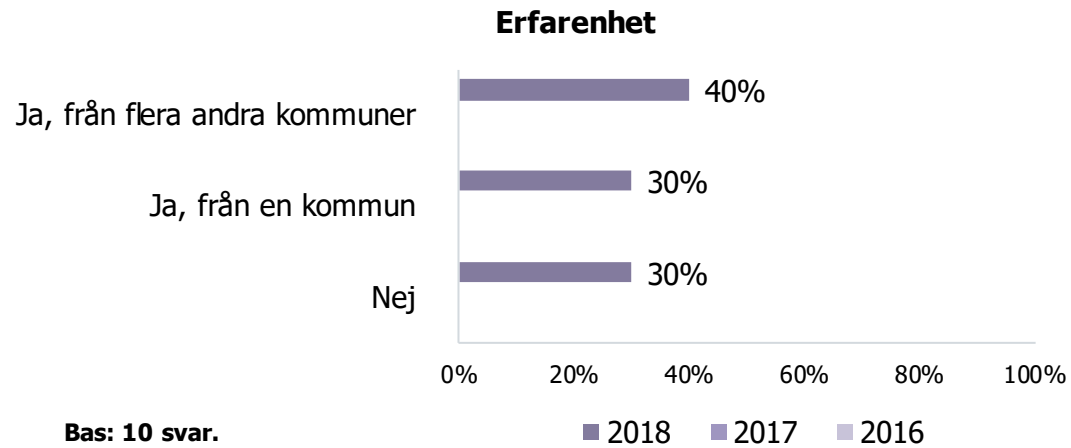


Info om tjänster



Bygglov

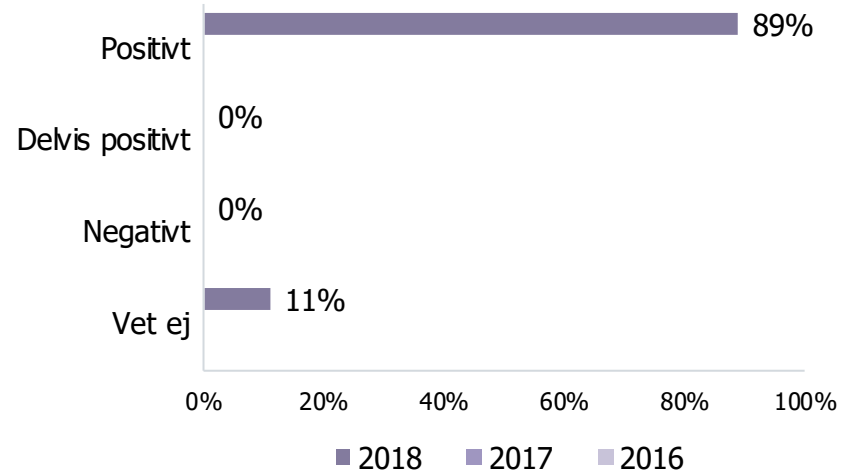
Fakta om respondenterna



Bygglov

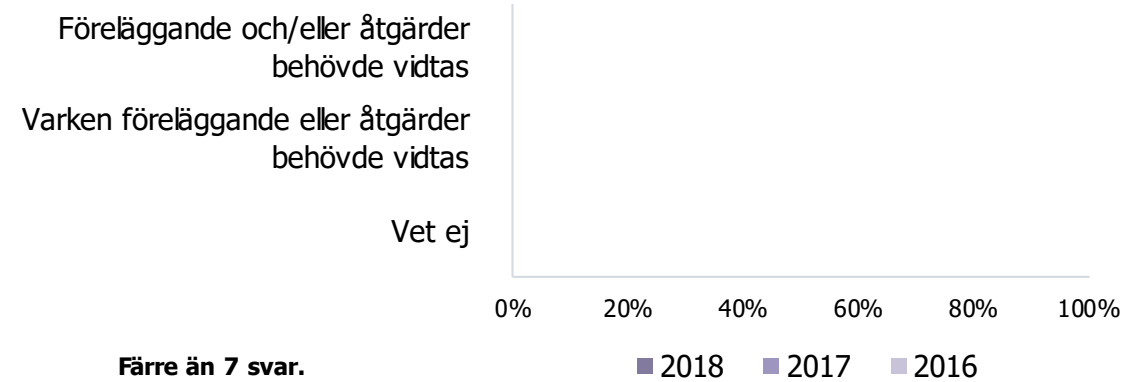
Fakta om respondenterna

Utfall tillstånd-anmälan



Bas: 9 svar.

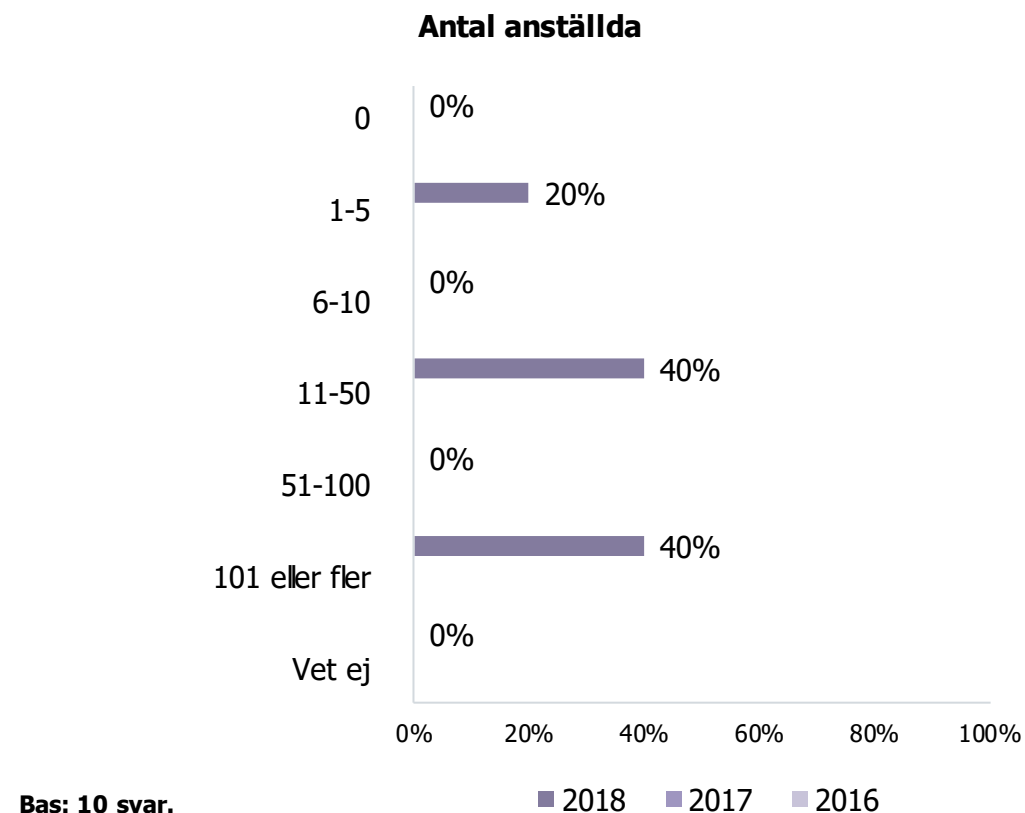
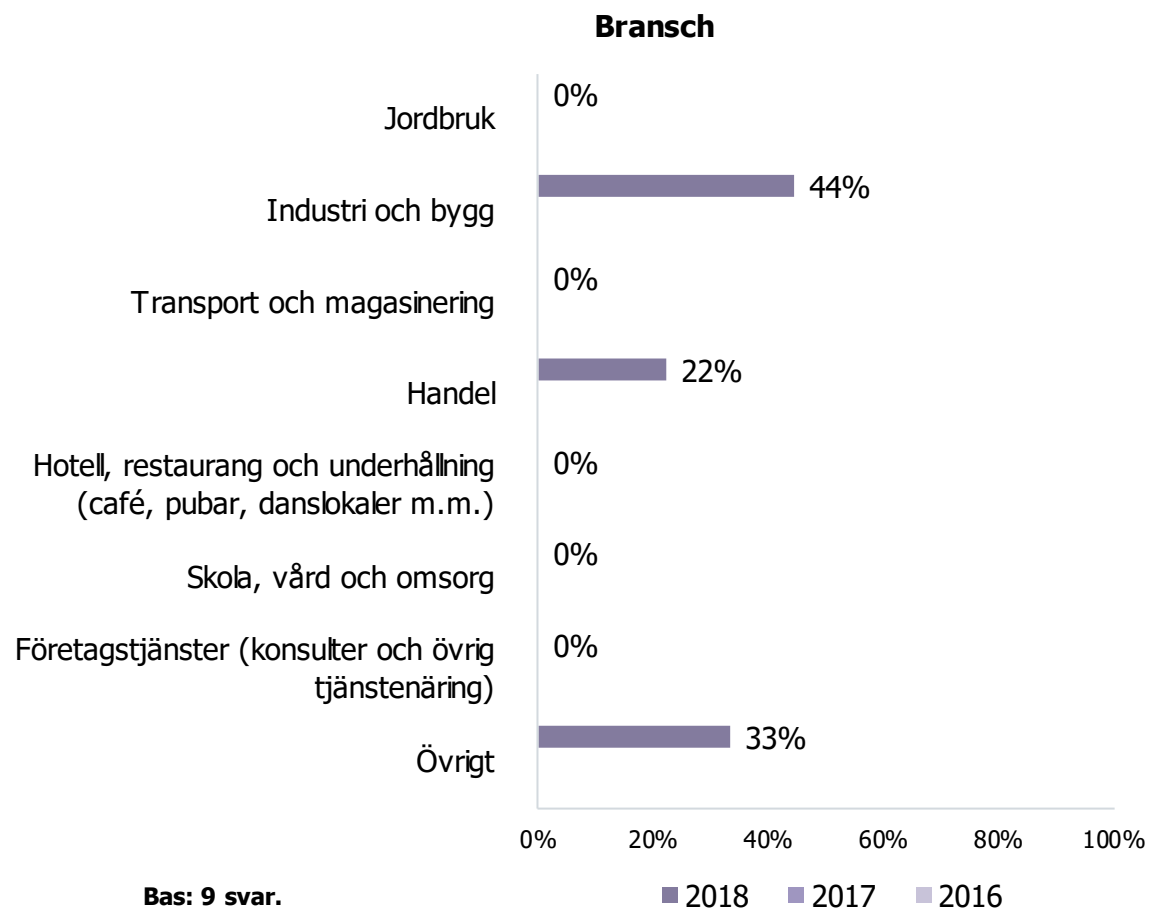
Utfall tillsyn



Färre än 7 svar.

Bygglov

Fakta om respondenterna





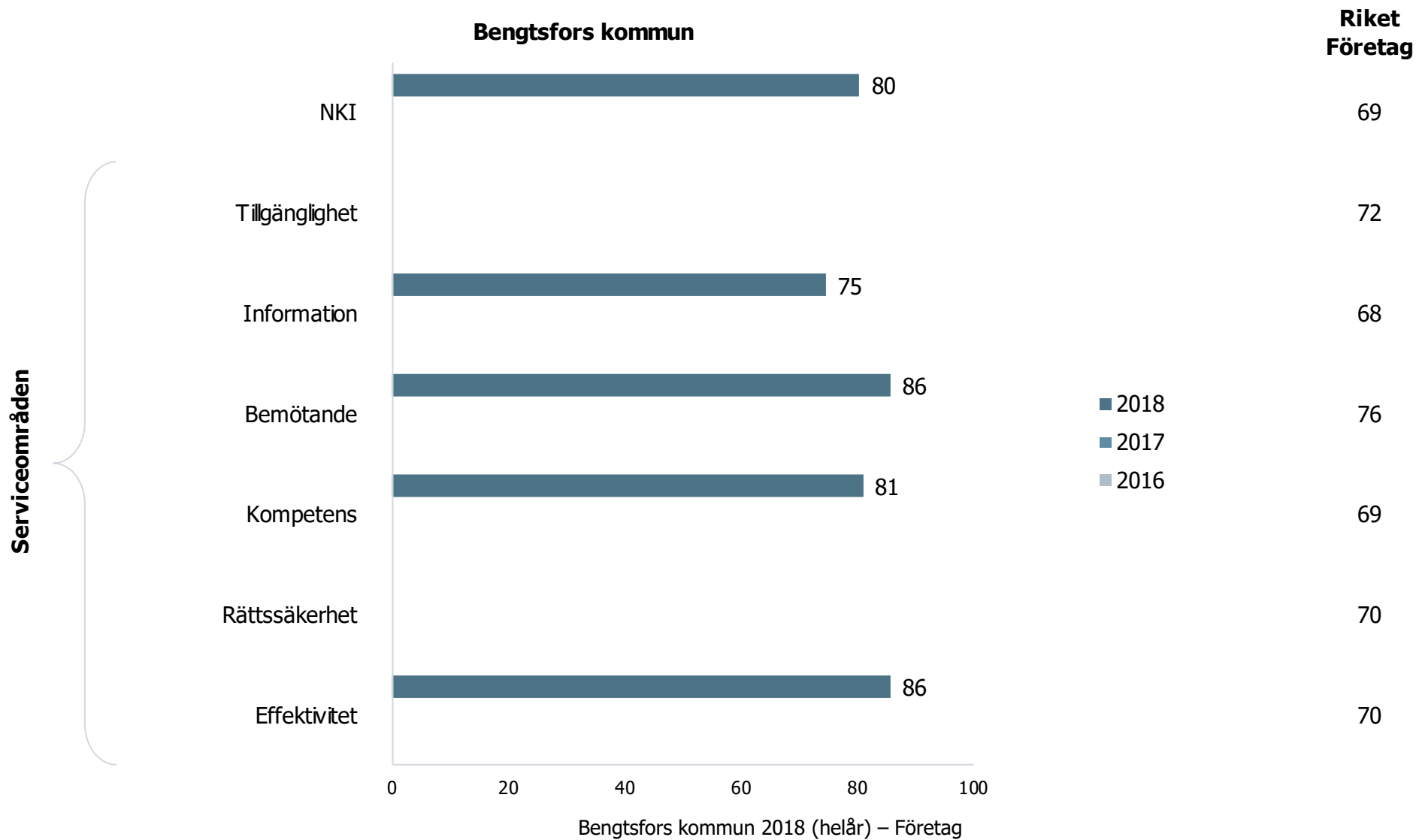
Miljö- och hälsoskydd

Miljö- och hälsoskydd Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 80, vilket är ett mycket bra resultat.
- Högst omdöme ges Bemötande och Effektivitet, med ett index på 86. Samtliga serviceområden har ett index mellan 75-86.

Miljö- och hälsoskydd NKI och serviceområden



Miljö- och hälsoskydd

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

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

Information

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

Bemötande

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

Kompetens

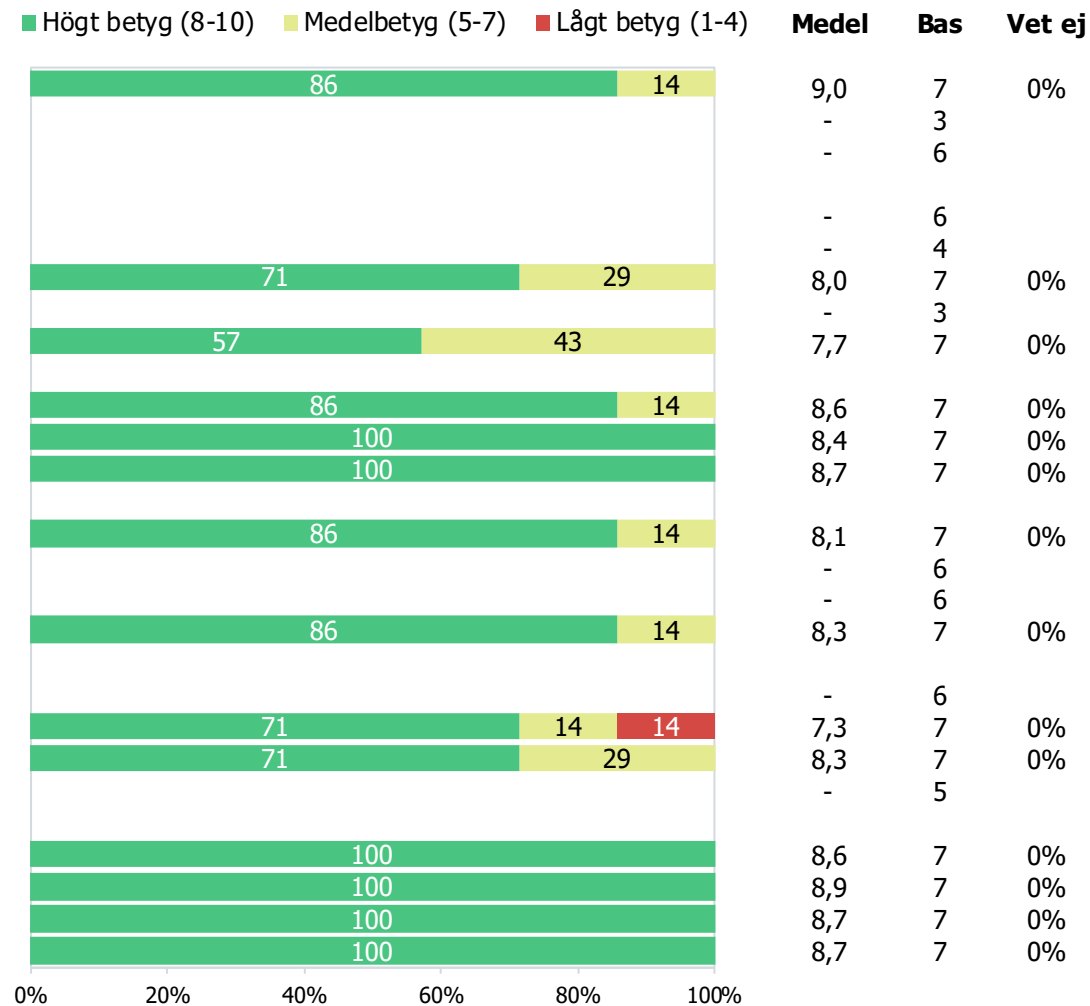
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?

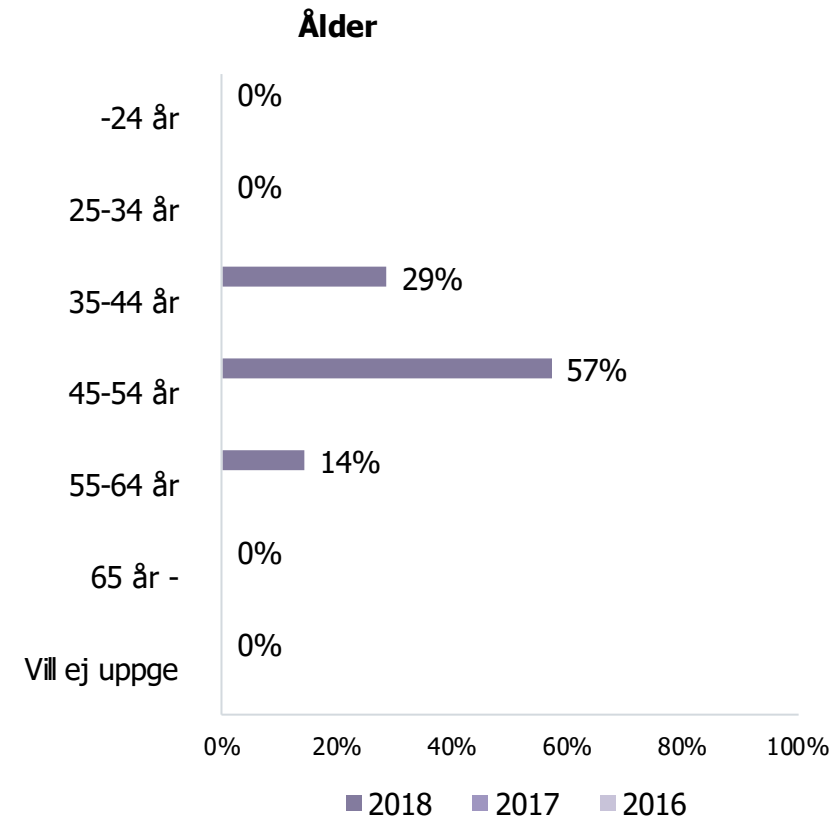
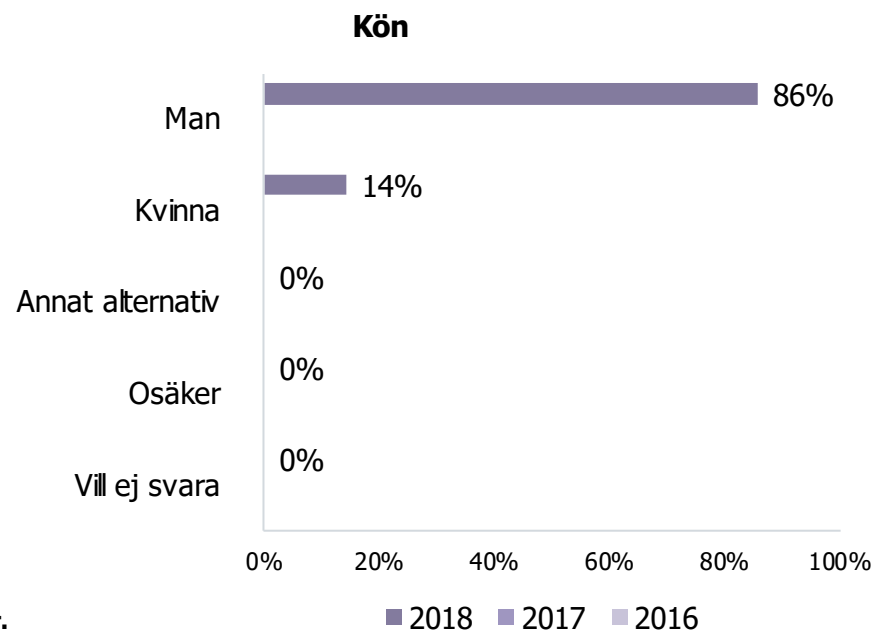
Effektivitet

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



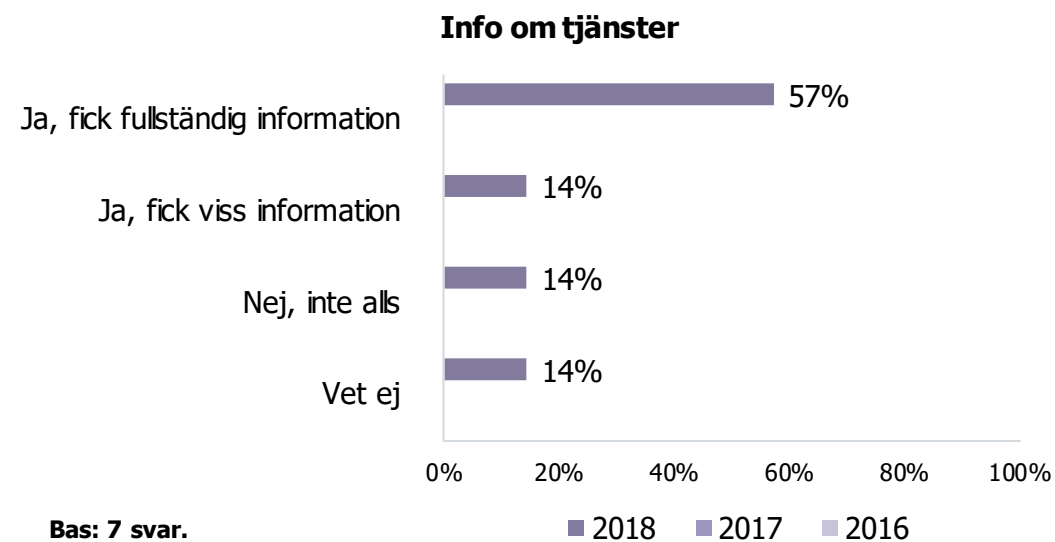
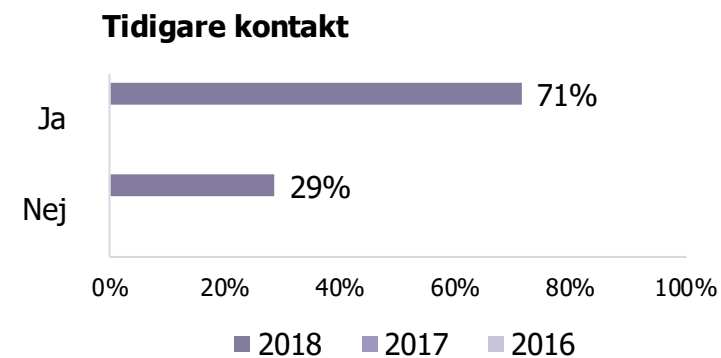
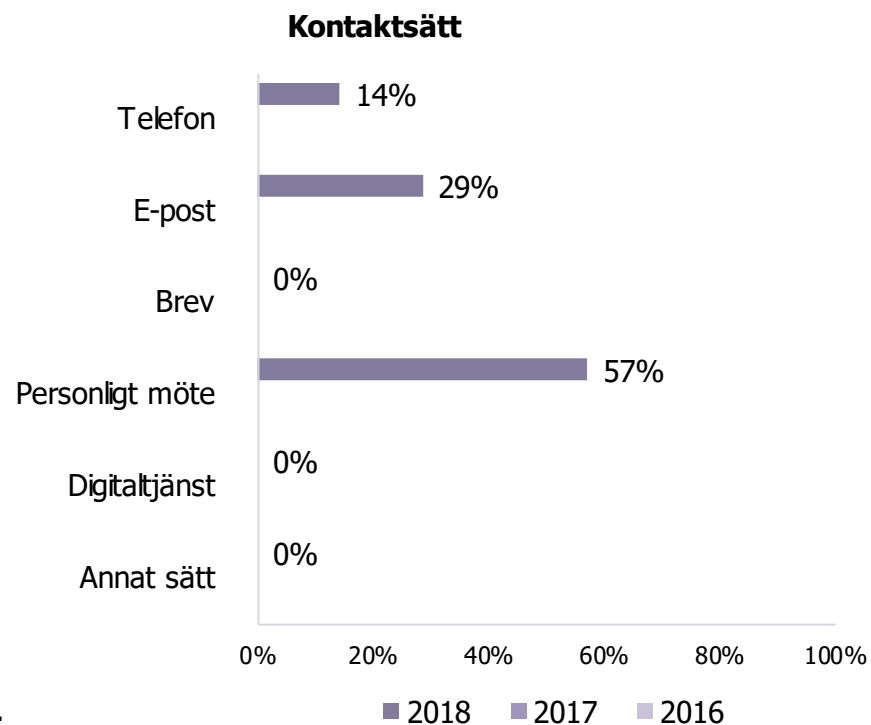
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna



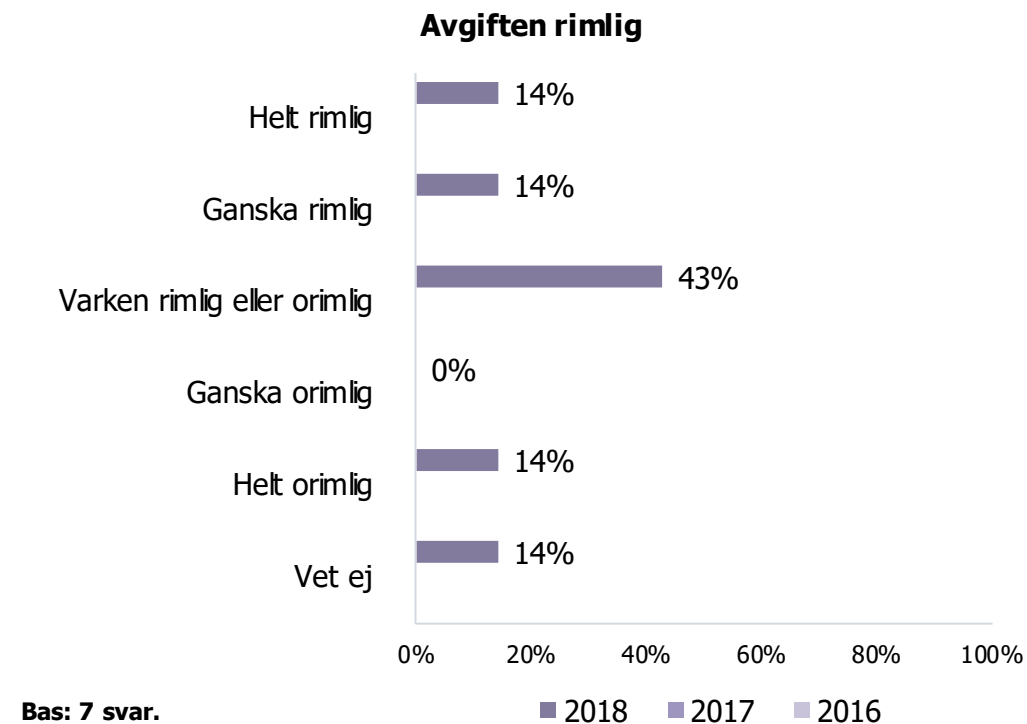
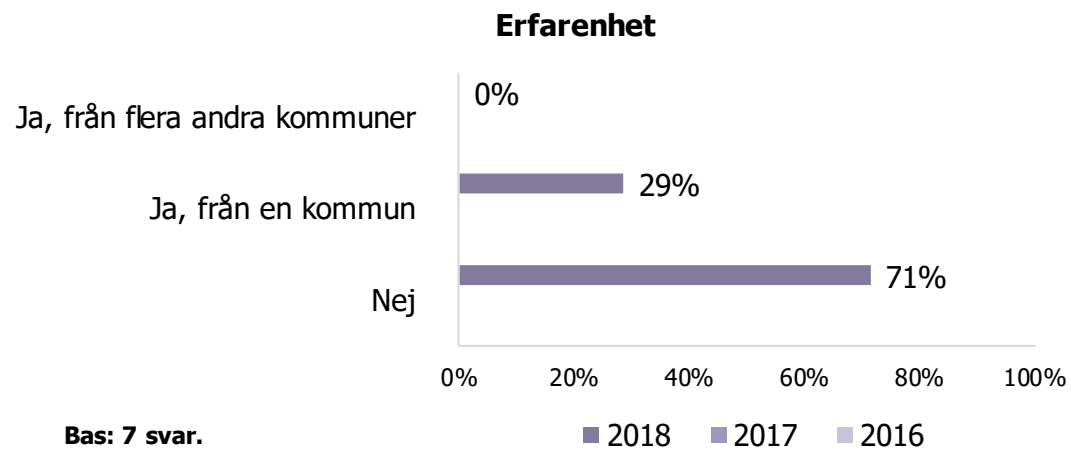
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna



Miljö- och hälsoskydd

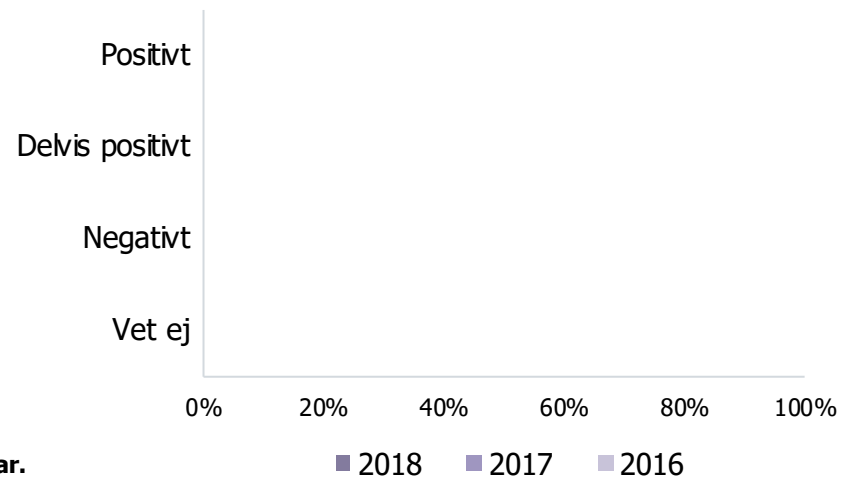
Fakta om respondenterna



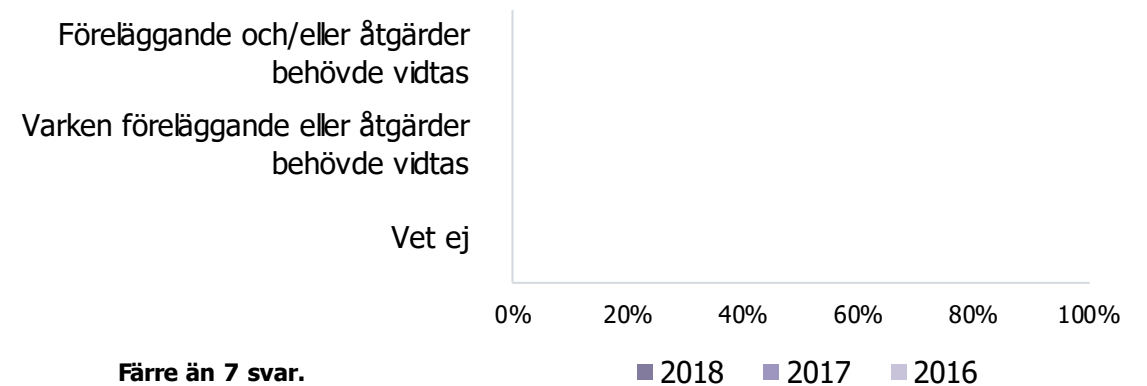
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Utfall tillstånd-anmälan

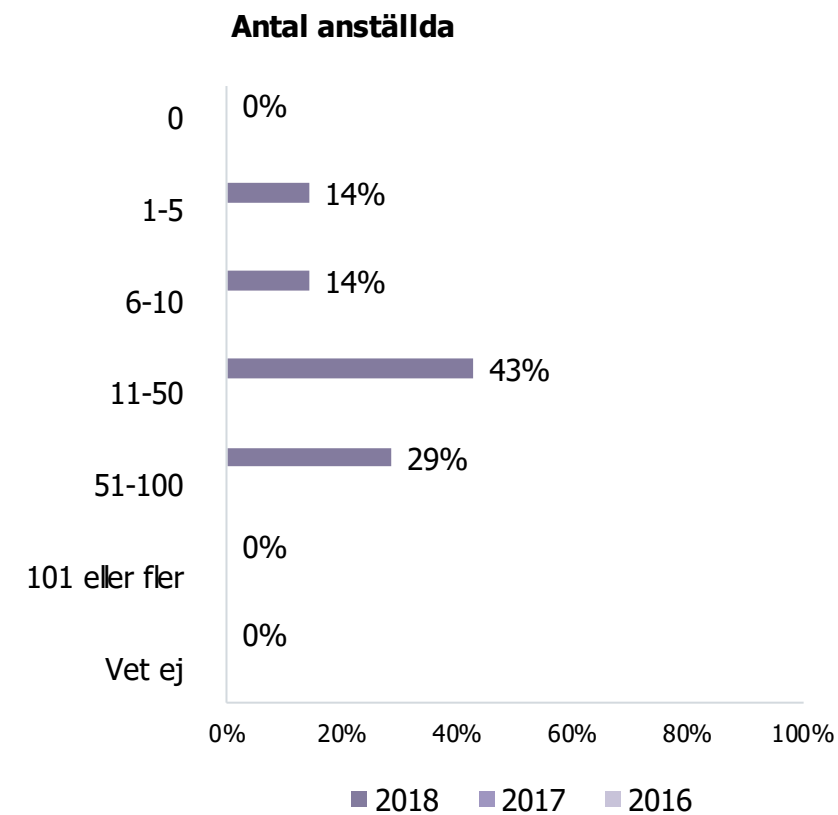
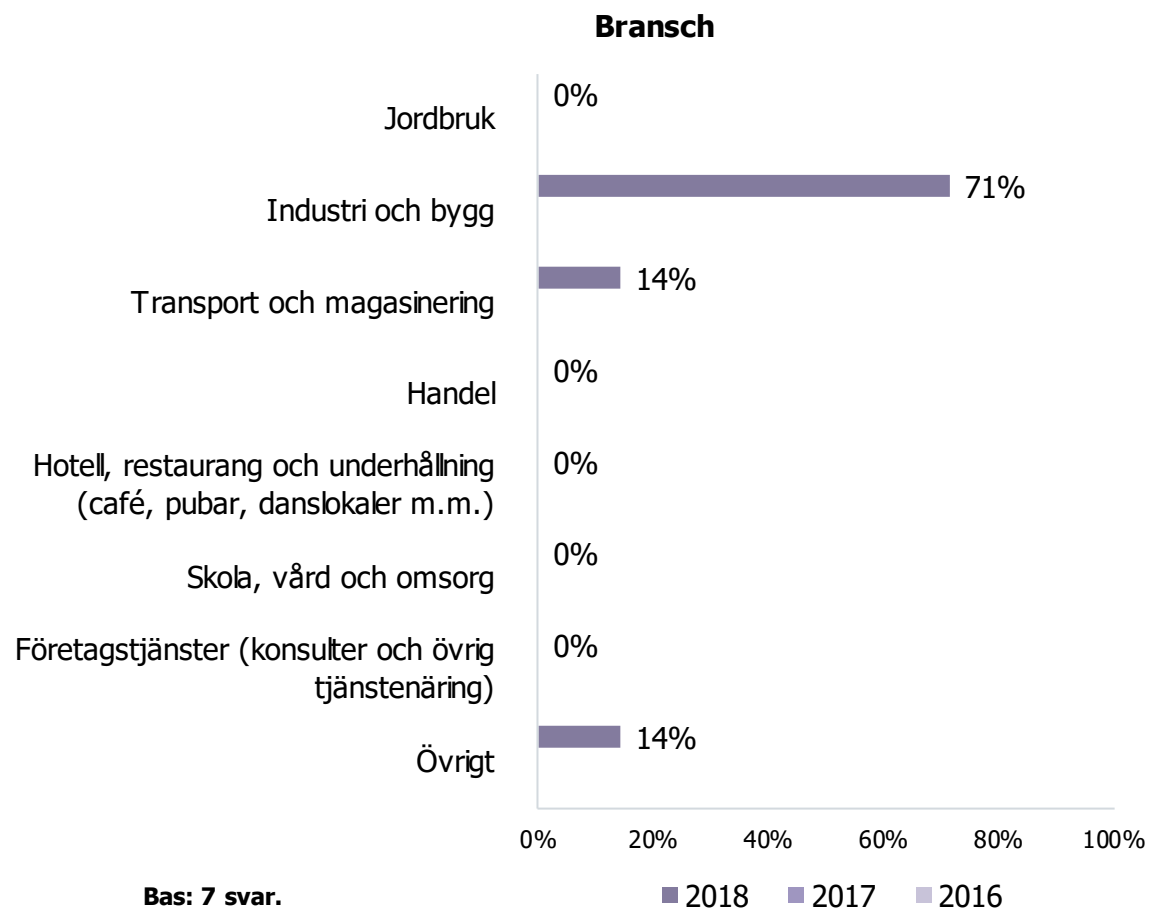


Utfall tillsyn



Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna





Livsmedelsskontroll

Livsmedelskontroll

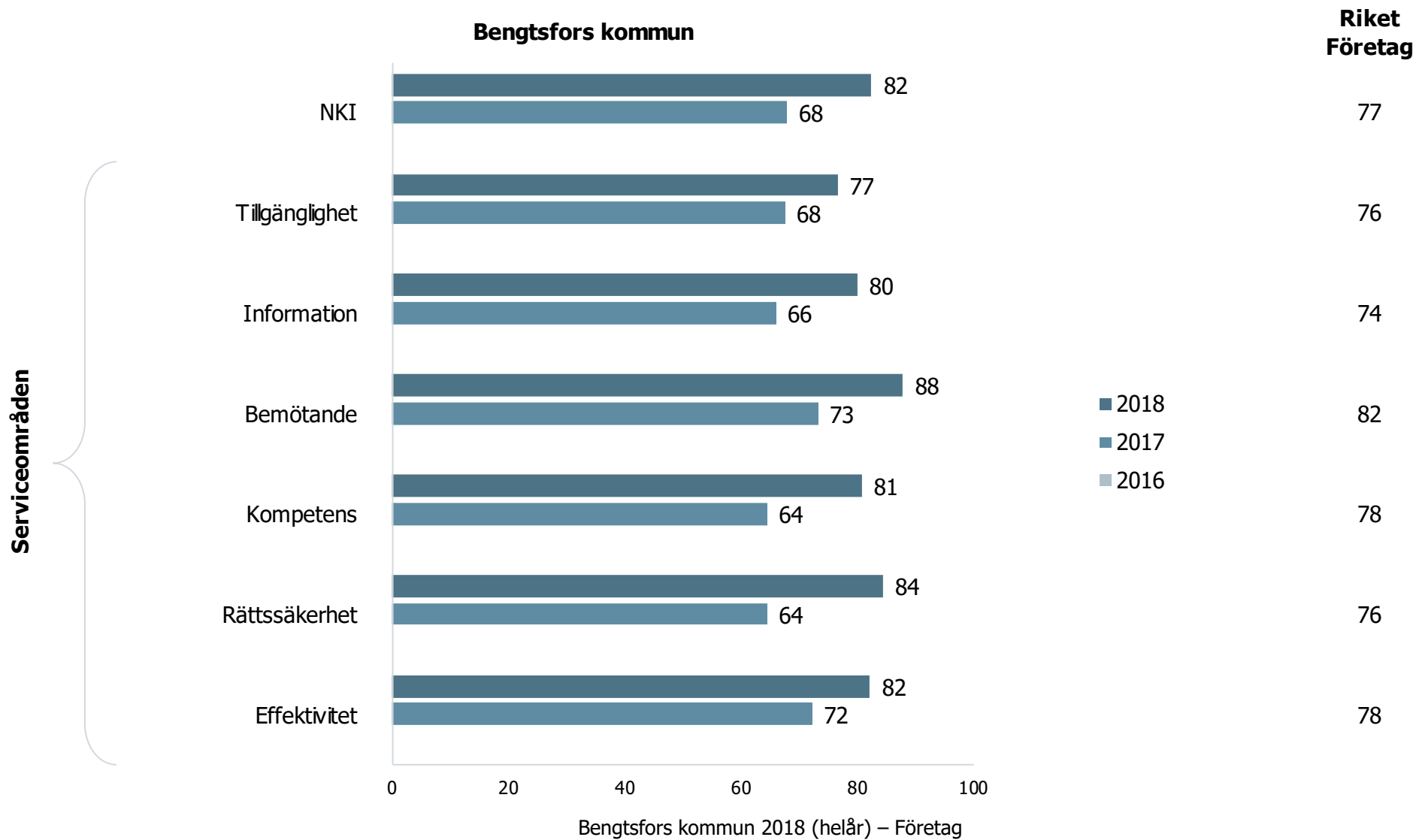
Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 82, vilket är ett mycket bra resultat. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2017: 68).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 88. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-88.

Livsmedelskontroll

NKI och serviceområden



Livsmedelskontroll

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

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

Information

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

Bemötande

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

Kompetens

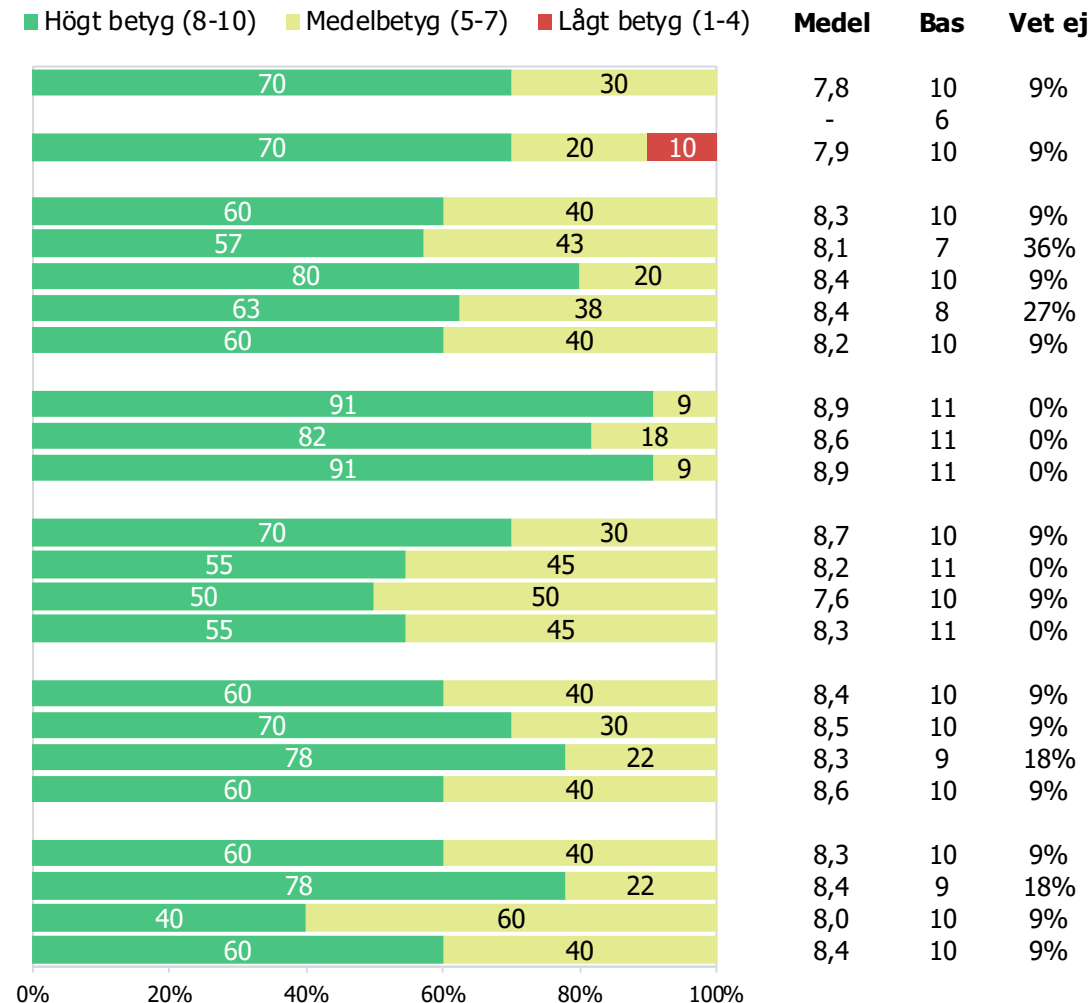
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?

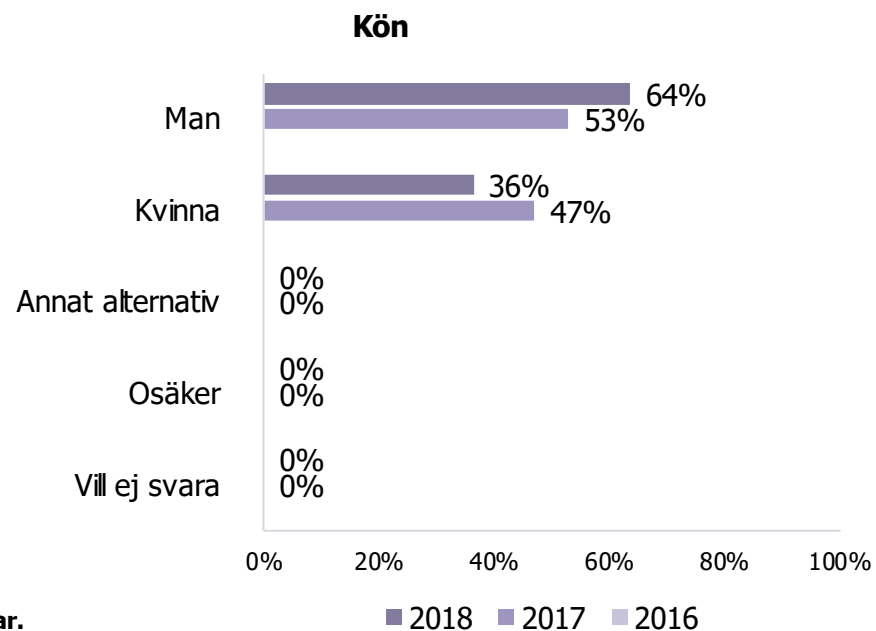
Effektivitet

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

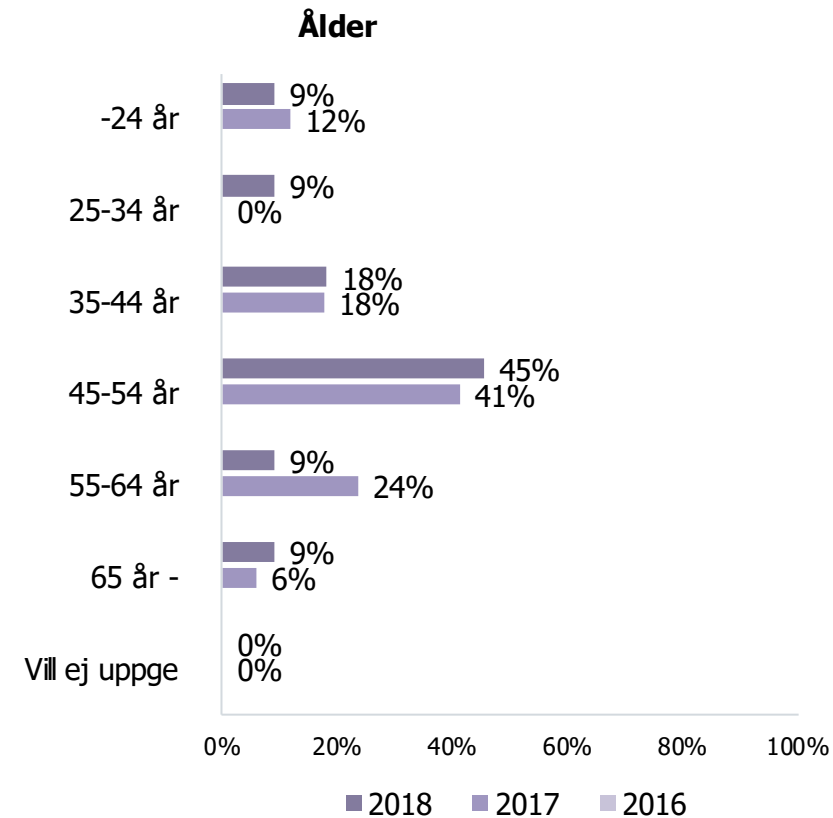


Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna



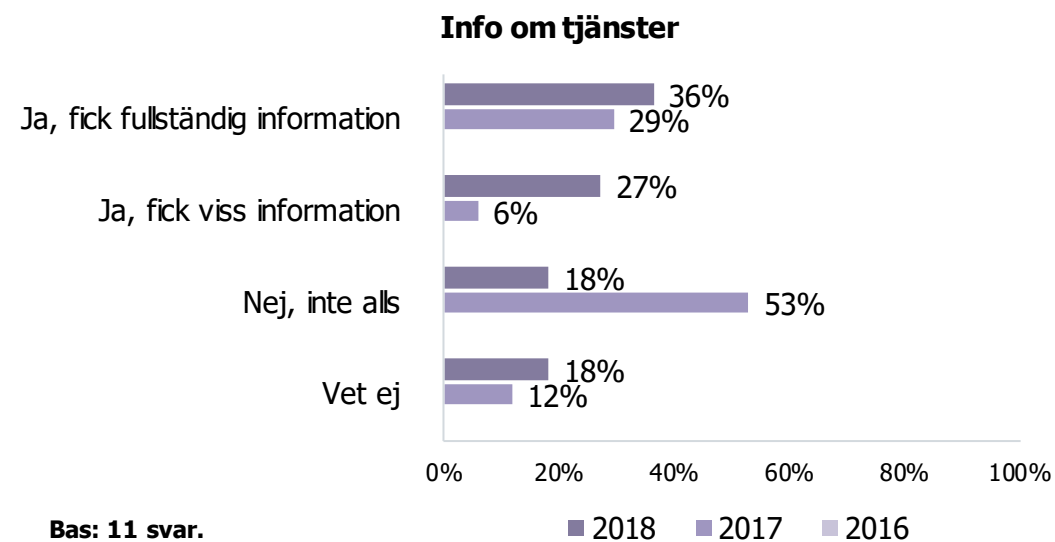
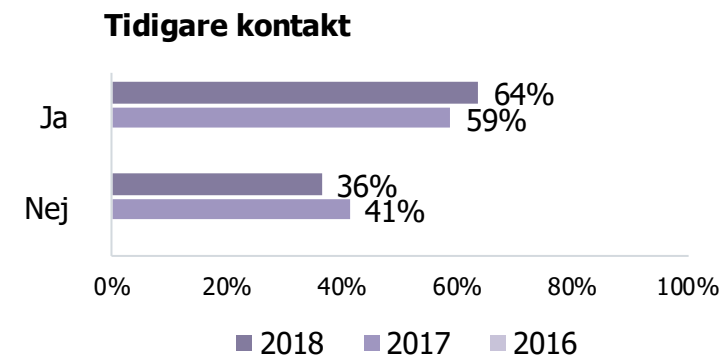
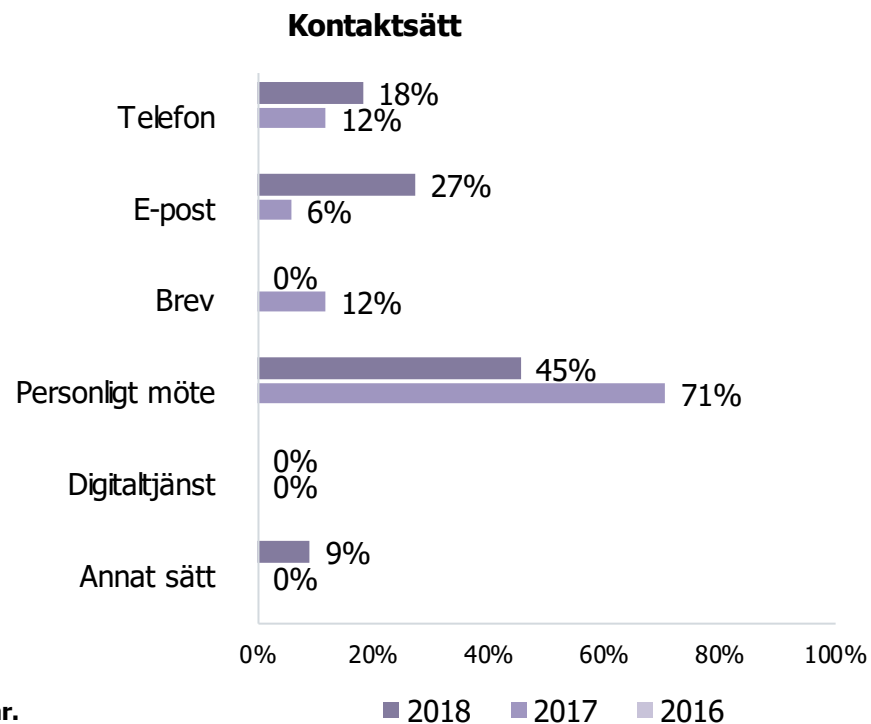
Bas: 11 svar.



Bas: 11 svar.

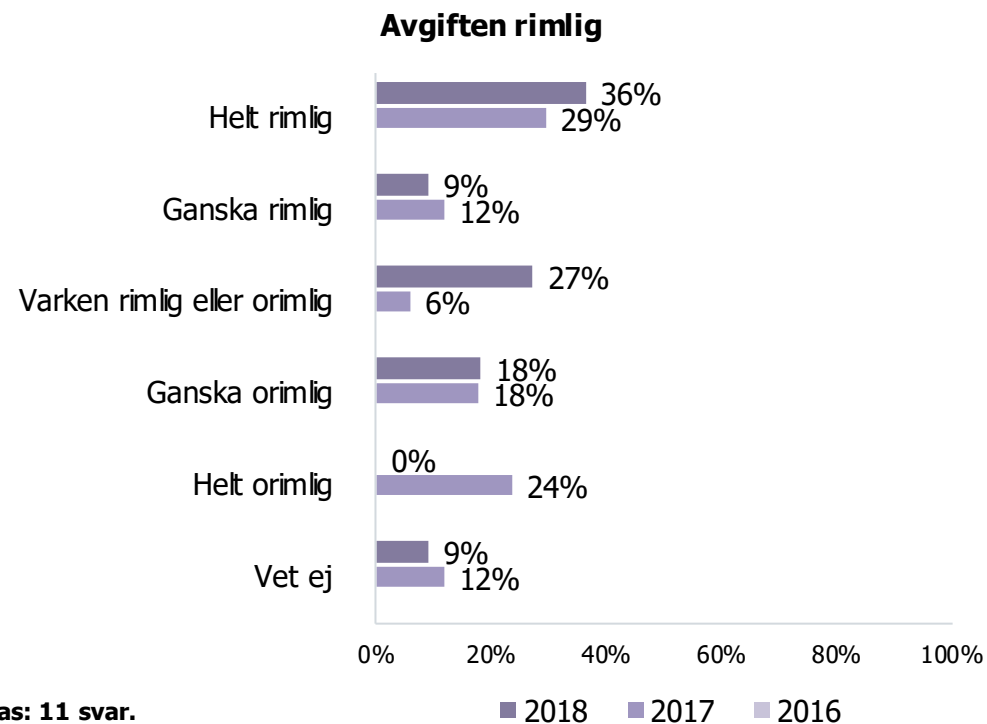
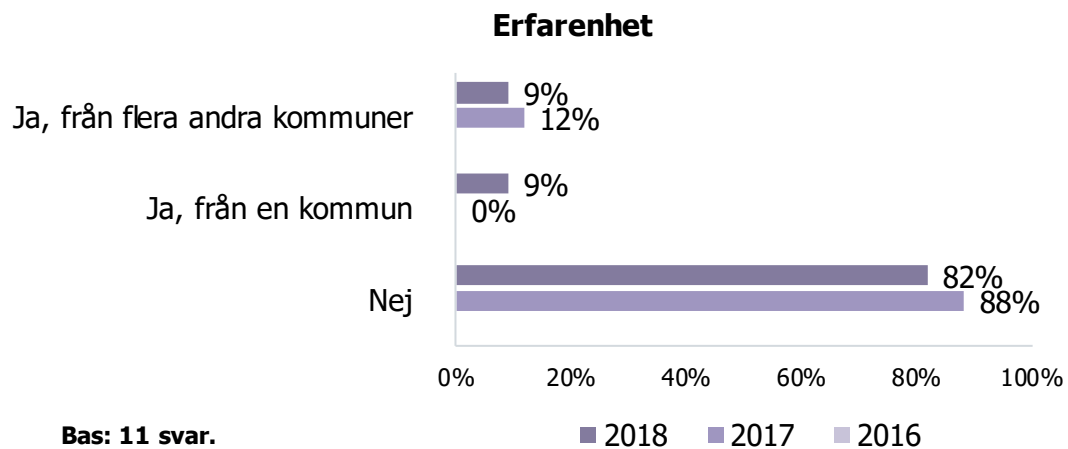
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna



Livsmedelskontroll

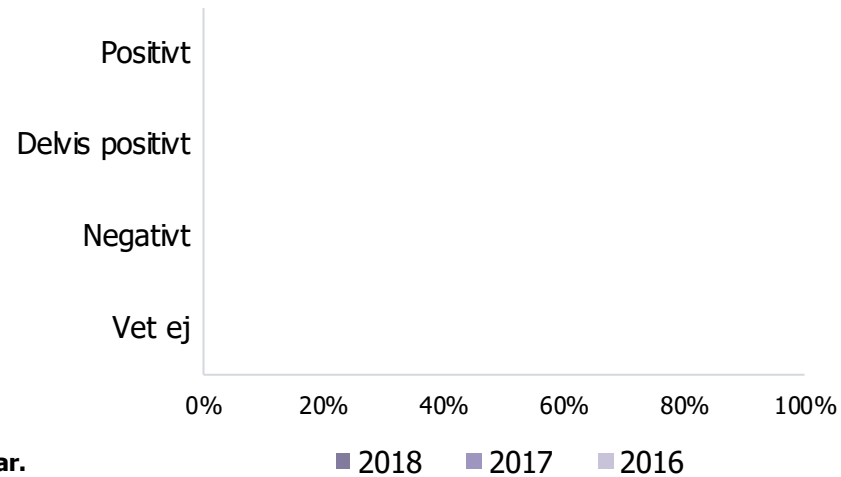
Fakta om respondenterna



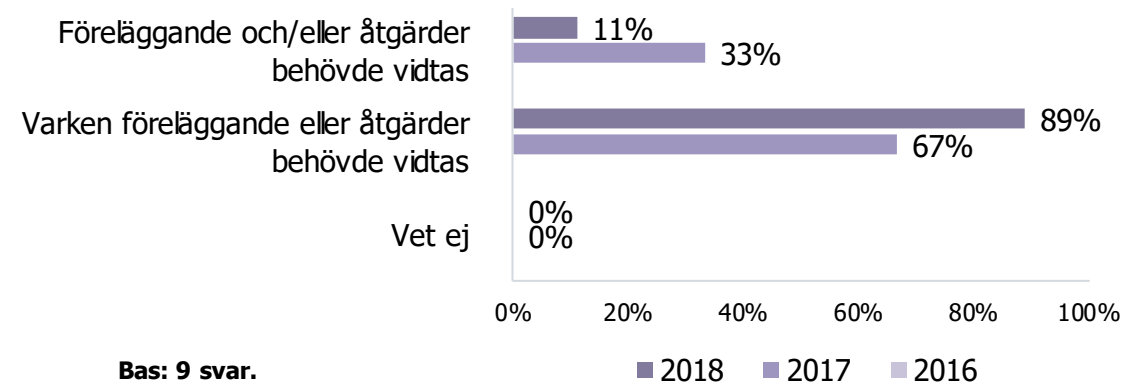
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Utfall tillstånd-anmälan

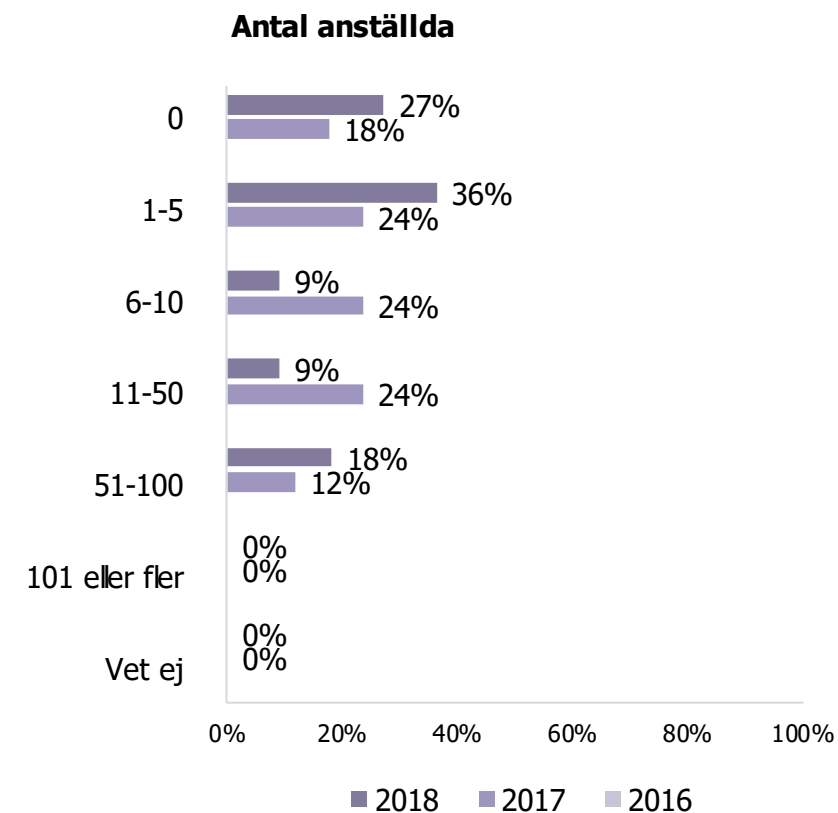
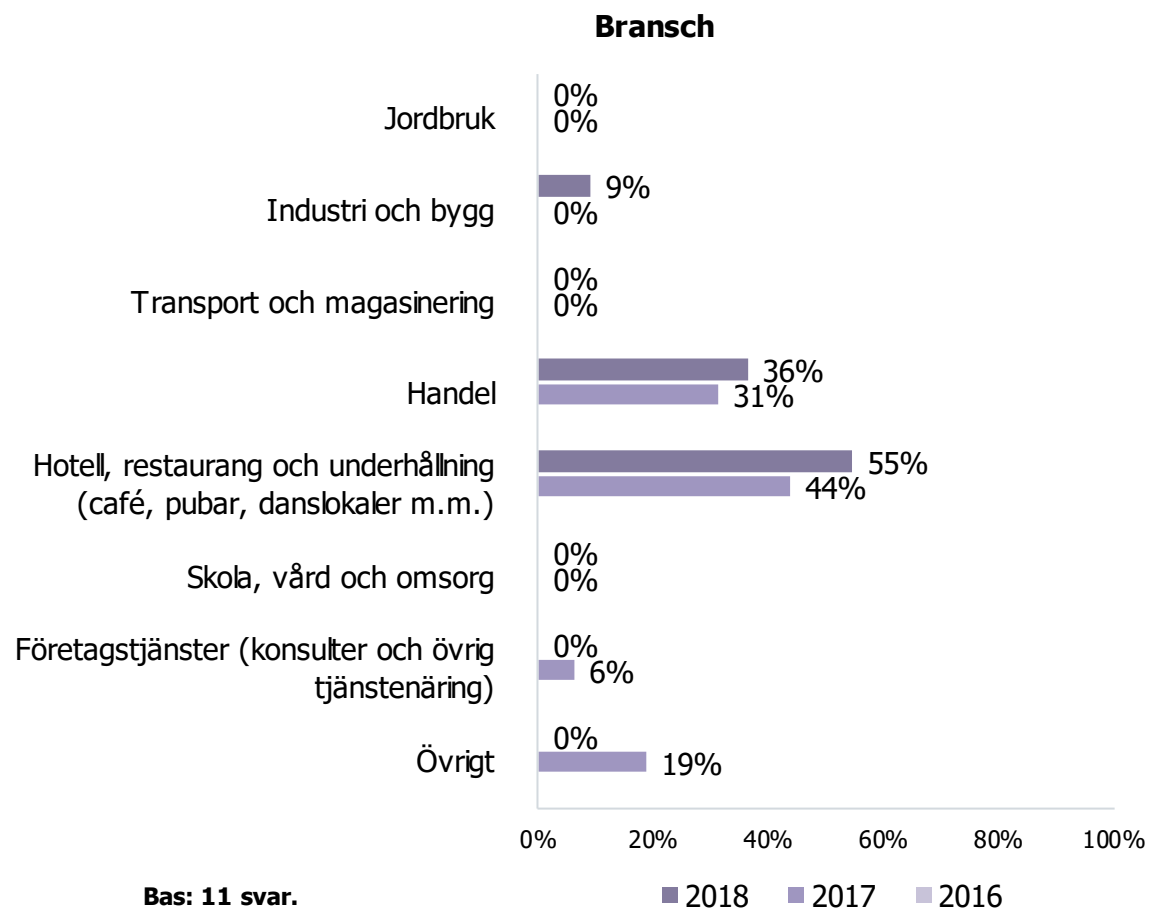


Utfall tillsyn



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna





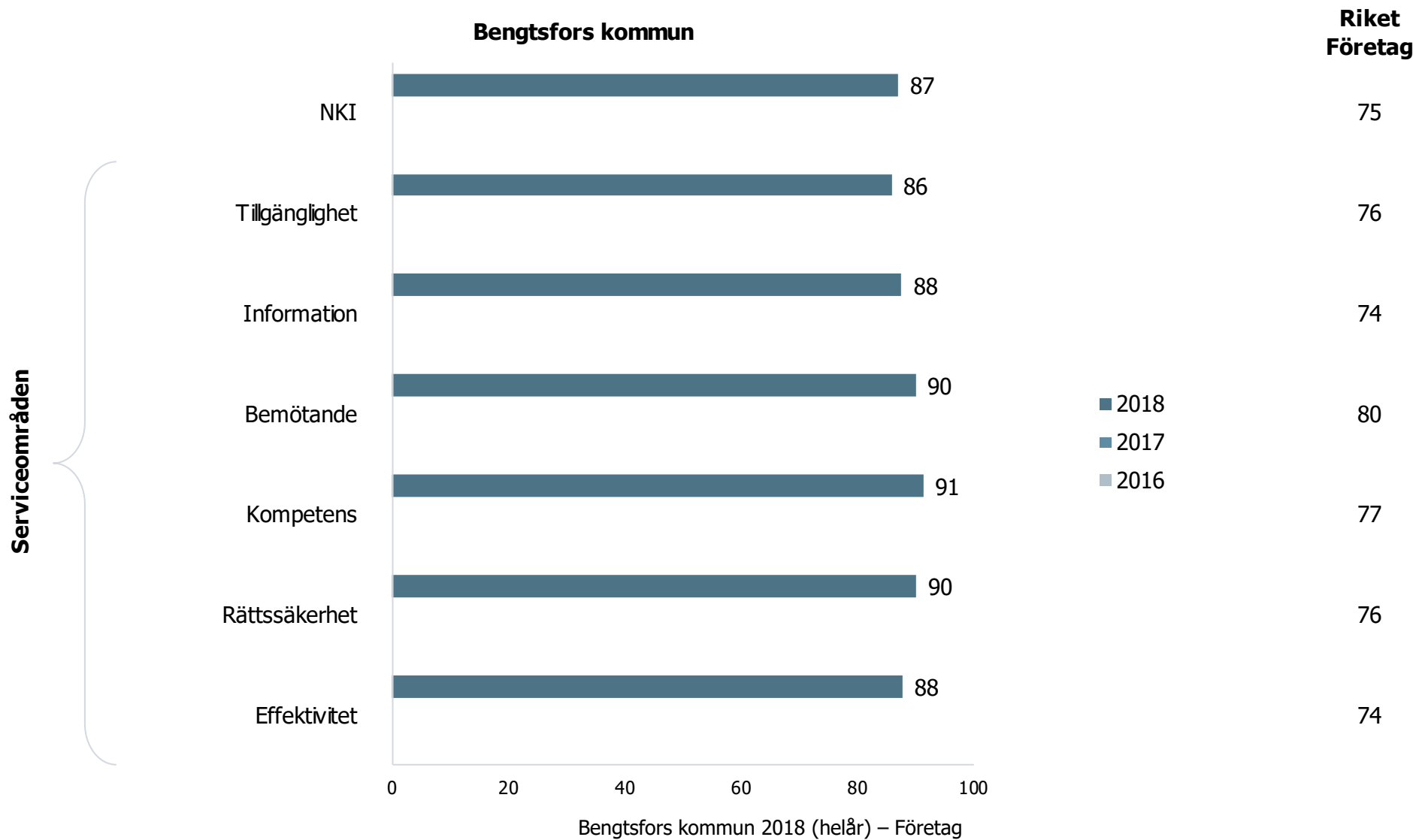
Serveringstillstånd

Serveringstillstånd Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 87, vilket är ett mycket bra resultat.
- Högst omdöme ges Kompetens, med ett index på 91. Samtliga serviceområden har ett index mellan 86-91.

Serveringstillstånd NKI och serviceområden



Serveringstillstånd

Samtliga frågors svarsfördelning

Hur nöjd var du med...?

Tillgänglighet

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

Information

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

Bemötande

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

Kompetens

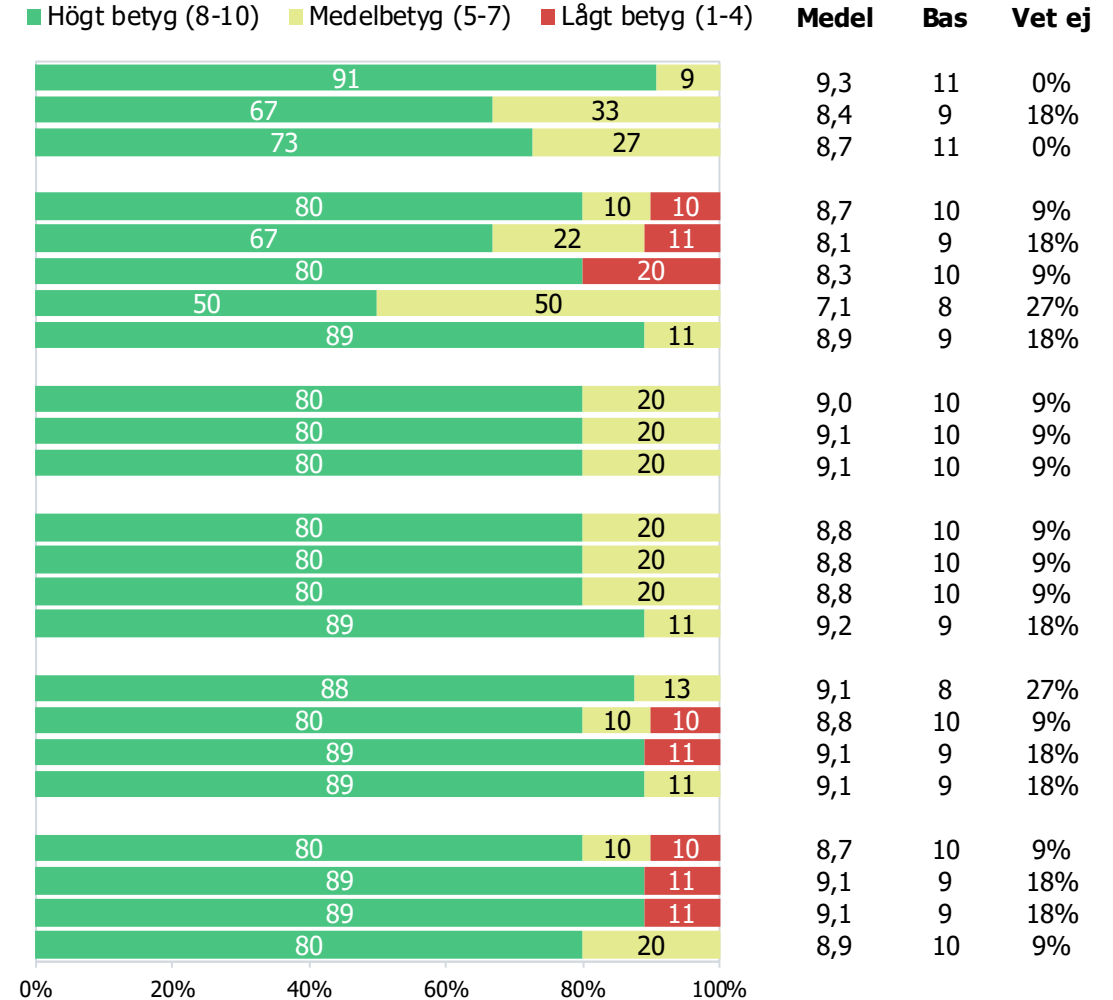
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?

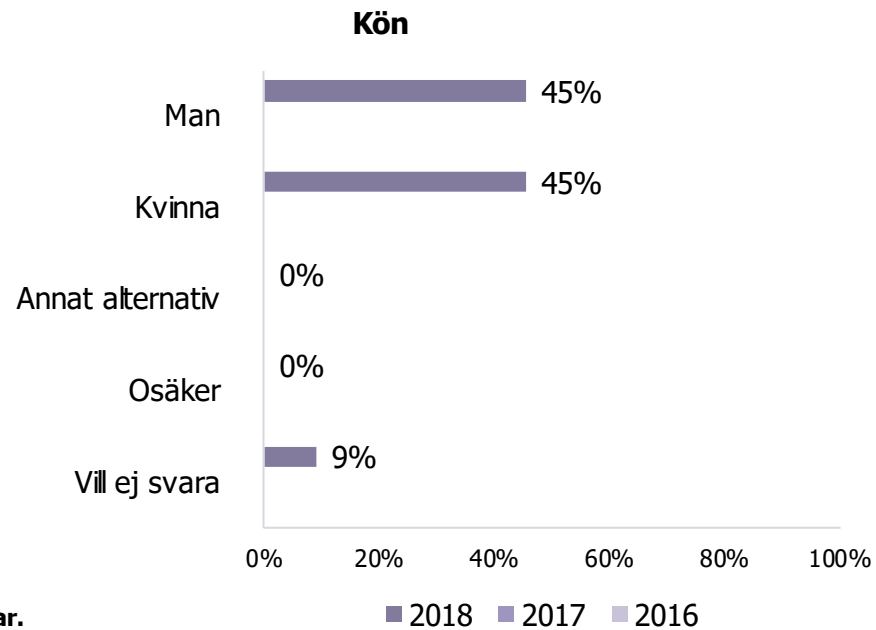
Effektivitet

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

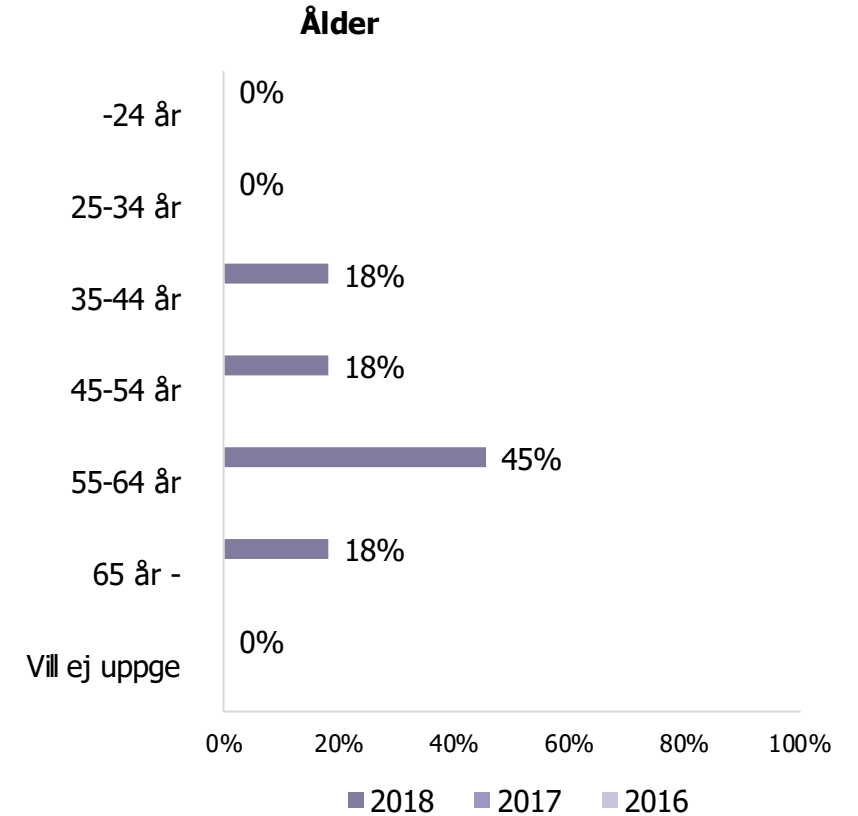


Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna



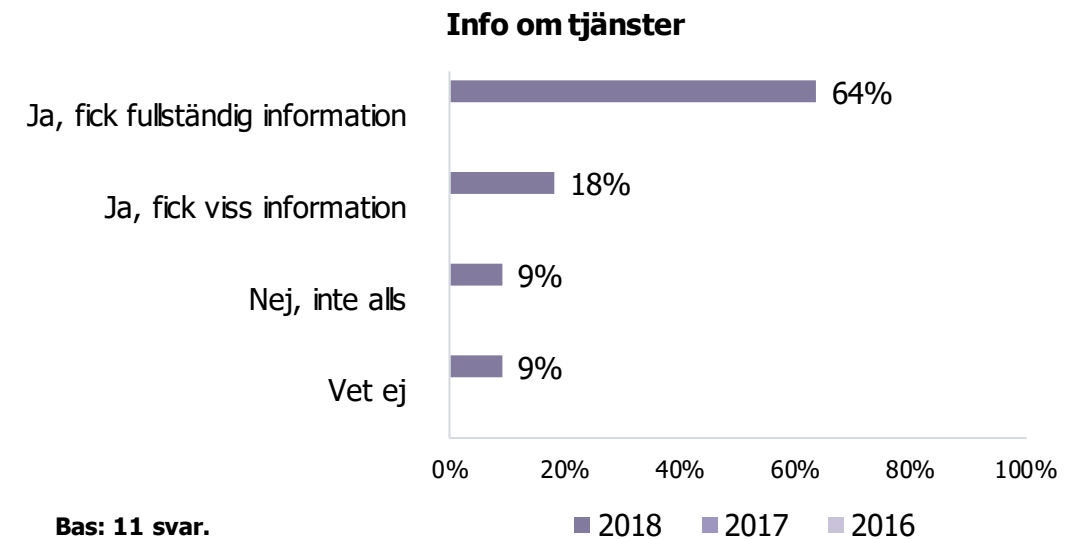
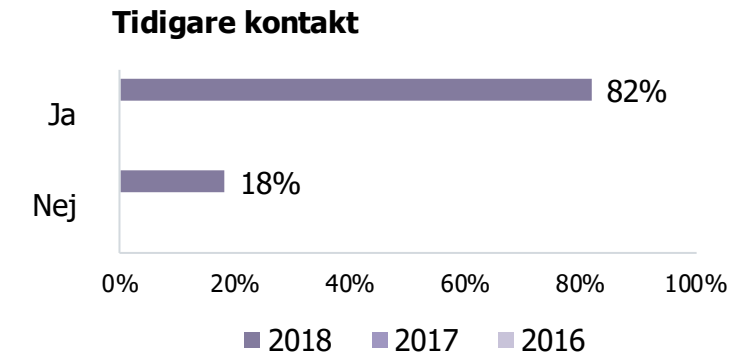
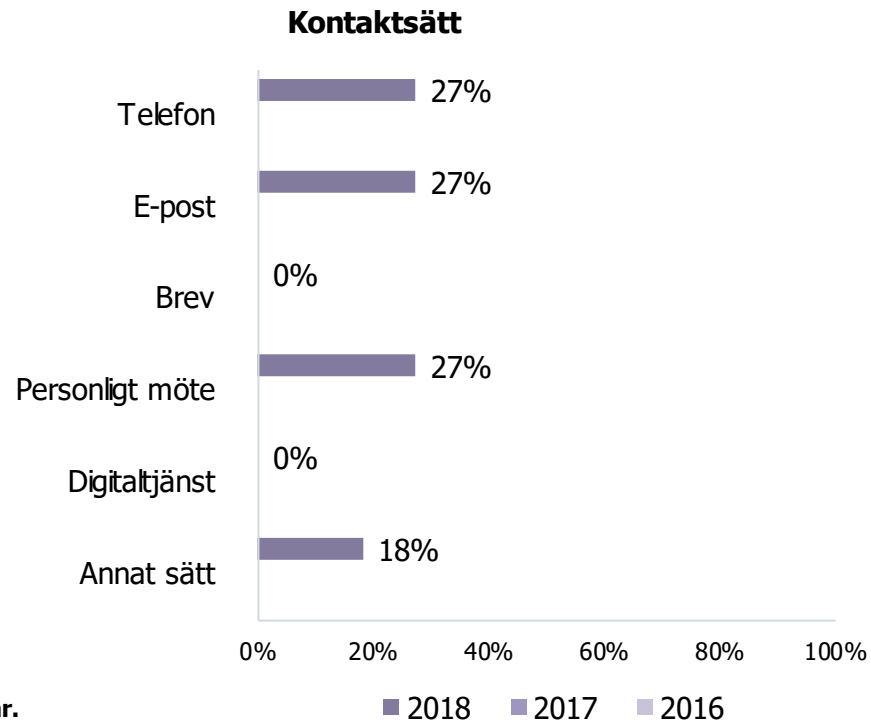
Bas: 11 svar.



Bas: 11 svar.

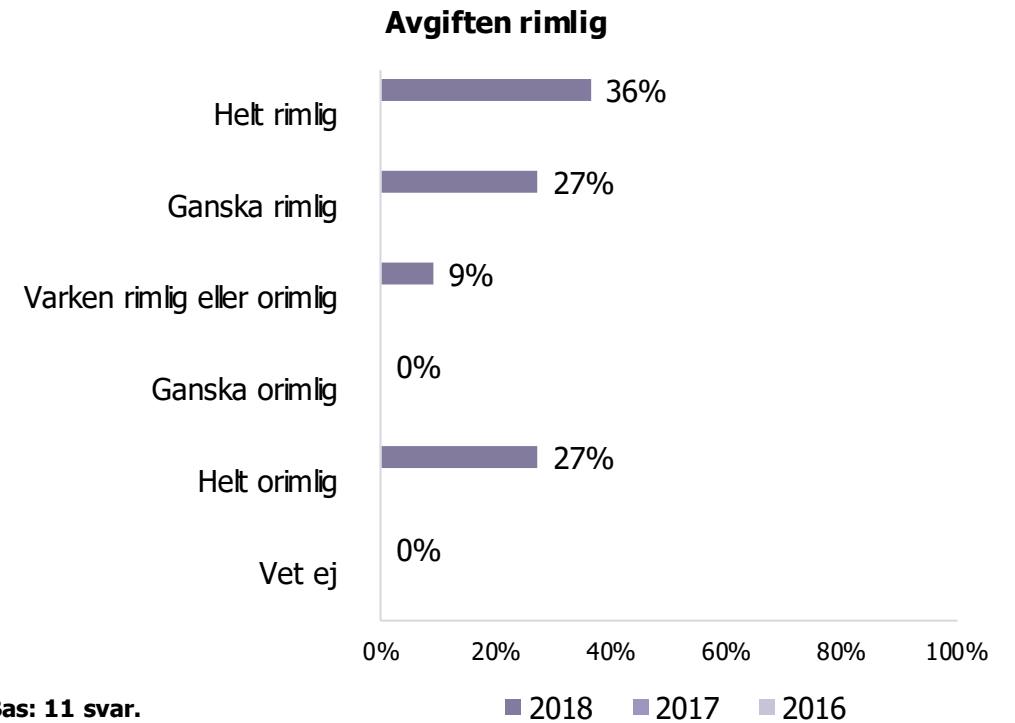
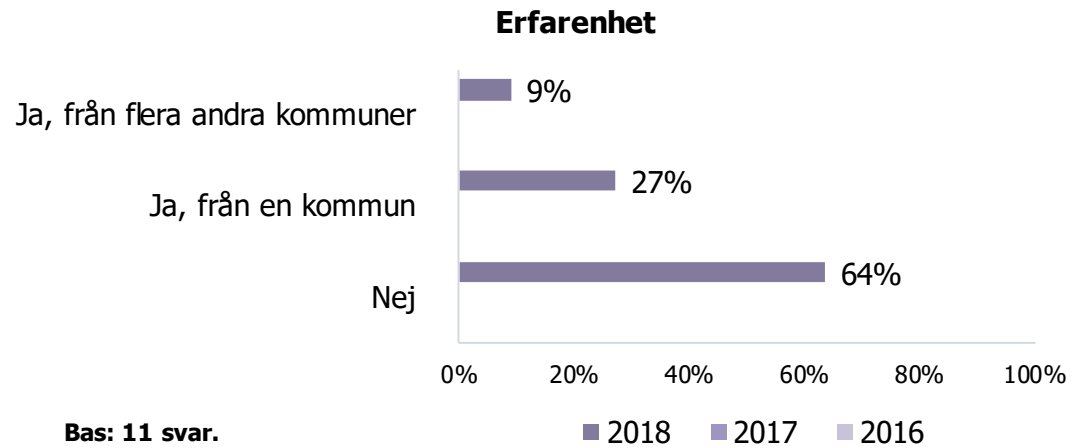
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna



Serveringstillstånd

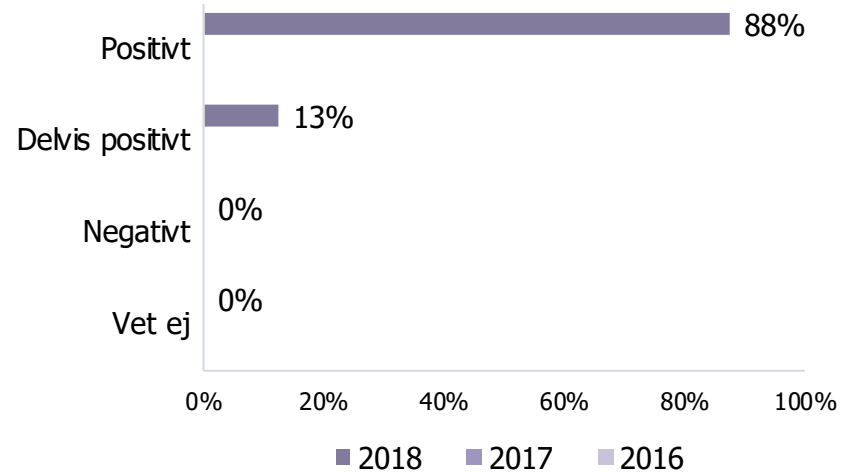
Fakta om respondenterna



Serveringstillstånd

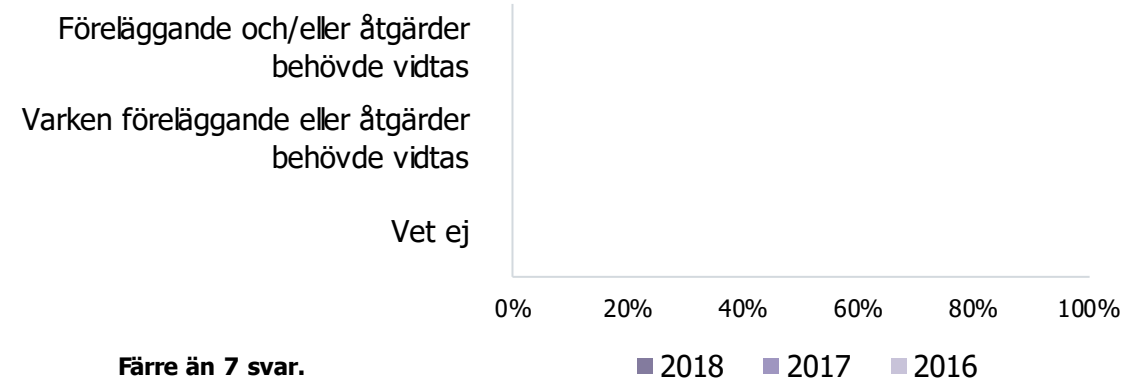
Fakta om respondenterna

Utfall tillstånd-anmälan



Bas: 8 svar.

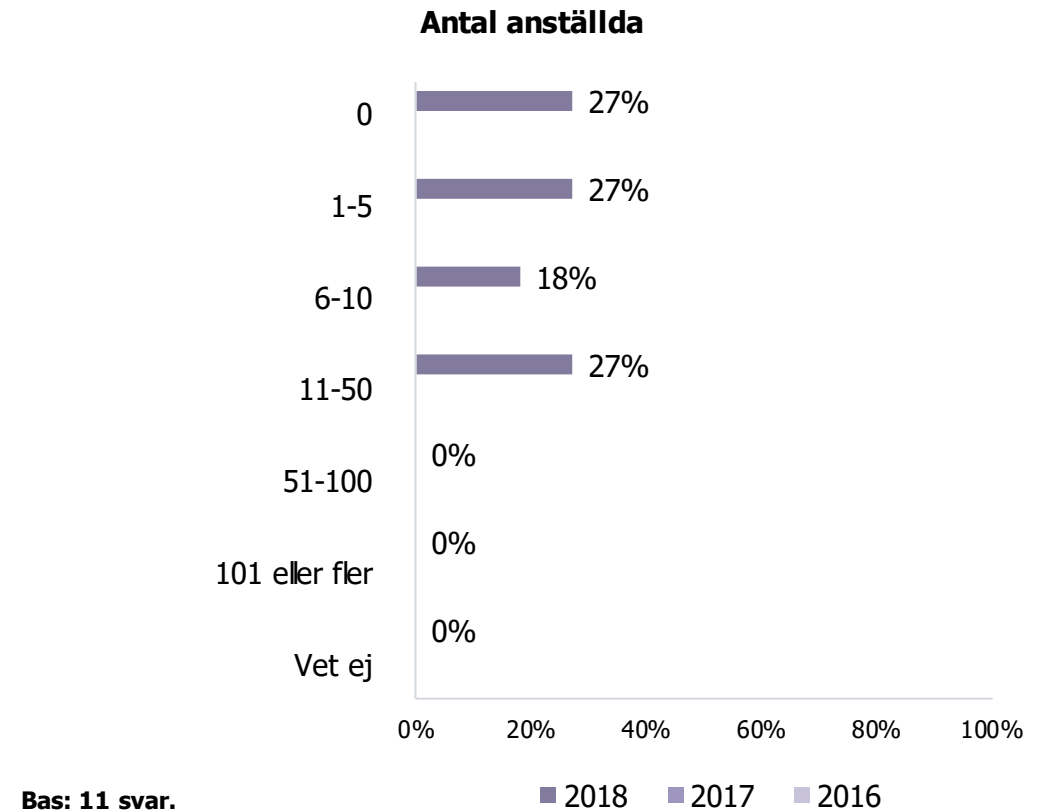
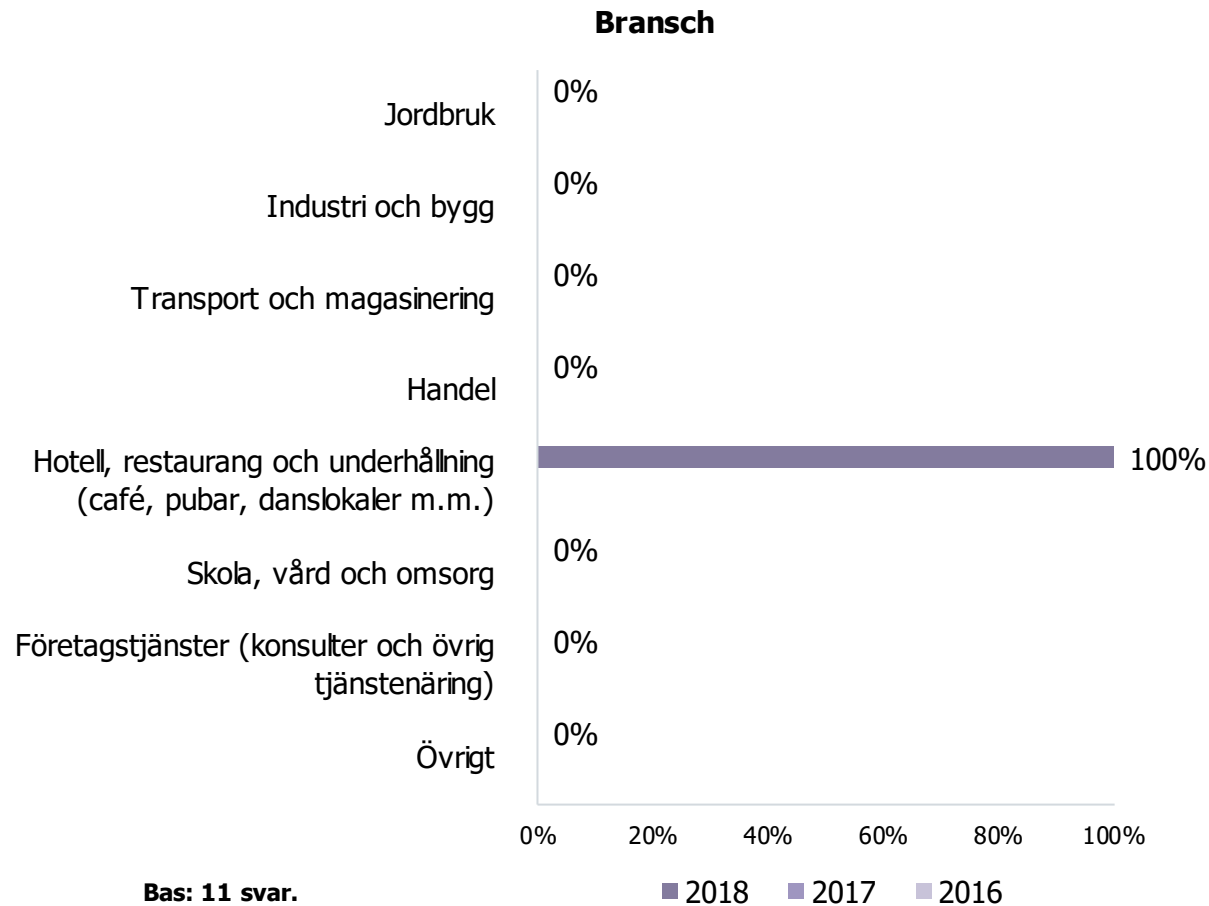
Utfall tillsyn



Färre än 7 svar.

Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna





Fakta om undersökningen

Fakta 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 Bengtsfors kommun och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

Genomförande

Undersökningen har genomförts av Origo Group.

Origo Group bildades augusti 2017 och har sin bakgrund i bolagen CMA Research, Markör Marknad & Kommunikation, Scandinfo Marketing Research och MIND Research.

Läs mer på www.origogroup.com.

Målgrupper

Myndighetsområden som följs upp i undersökningen:

Brandtillsyn – Undersökningen gäller ärenden avseende tillsyn och kontroll som gjorts med hänvisning till lagen om skydd mot olyckor (LSO) och ärenden om tillstånd och tillsyn enligt lagen om brandfarliga och explosiva varor (LBE).

Bygglov – Ansökningar om bygglov, marklov, rivningslov, tidsbegränsade lov, säsongslöv, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.

Markupplåtelser – Tillfällig upplåtelse av kommunens mark för t ex försäljning, uteservering etc. Markförsäljning och arrenden ingår inte.

Miljö- och hälsoskydd samt **Livsmedelskontroll** separat – Denna kategori innehåller en rad olika typer av ärenden som gäller tillsyn eller kontroll mot verksamhet och anläggningar inom samtliga lagstiftningsområden som miljö- och hälsoskyddet omfattar.

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

Fakta 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 2018.

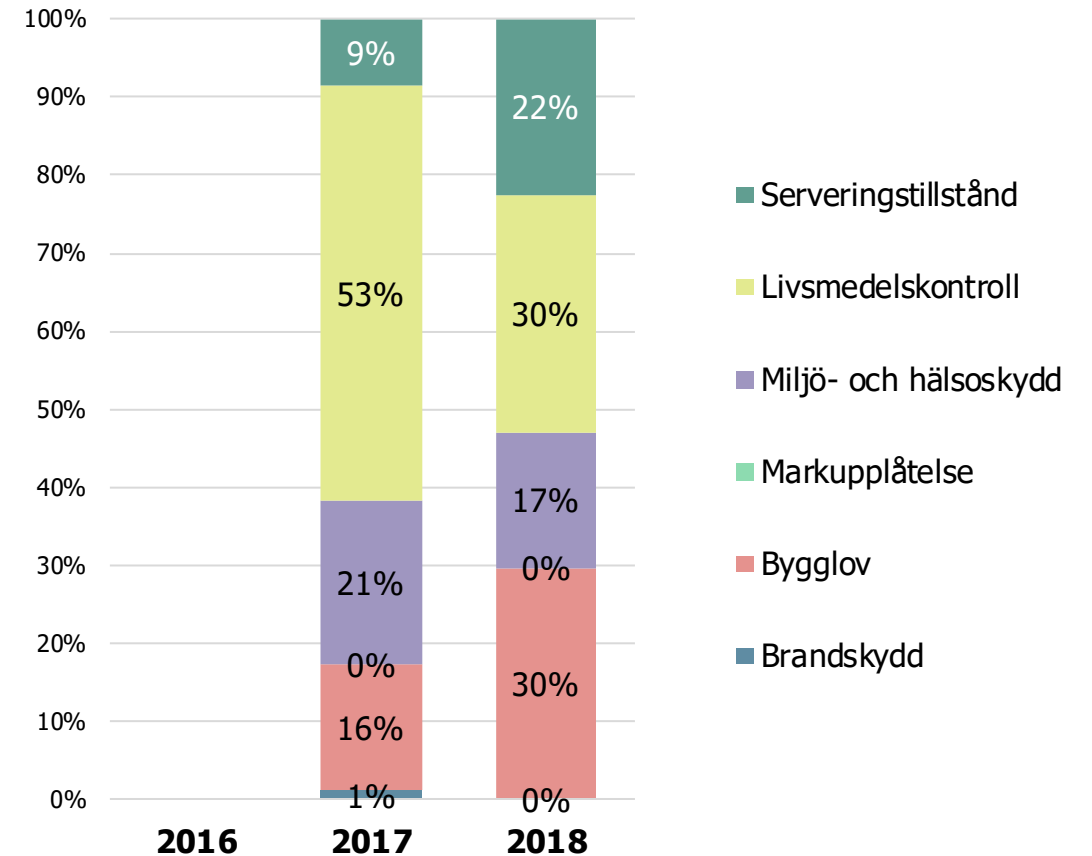
Viktning

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.

Fakta om undersökningen

Antal svar och svarsfrekvenser

Myndighetsområde	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	1	1%	1	0	0%
Bygglöv	41	29%	16	10	63%
Markupplåtelse	0	0%	0	0	-
Miljö- och hälsoskydd	24	17%	19	7	37%
Livsmedelskontroll	42	30%	25	11	44%
Serveringstillstånd	31	22%	16	11	69%
Totalt	139	100%	77	39	51%



Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (1/4)

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 (mellanbetyg) 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.

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.

Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (2/4)

Kvalitetsfaktorer (serviceområden)

Förutom NKI skapas sammanfattande mått för enkätens olika delområden, så kallade kvalitetsfaktorer. Kvalitetsfaktorerna i denna undersökning är de sex serviceområdena. Dessa mäter hur nöjda kunderna/företagen är med olika aspekter av verksamhetens tjänster och service. Serviceområdenas betygsindex baseras på respondenternas bedömning totalt sett av respektive delområde (serviceområde).

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.

Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (3/4)

Framtagande av NKI, betygsindex och effektmått

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

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

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

För att kunna skapa väl underbyggda effektmått för varje kommun behövs ett tillräckligt stort statistiskt underlag. Gränsen för att generera modeller för respektive kommun/myndighetsområde är därför satt till 50 enkätsvar. Även om en kommun/myndighetsområde erhållit 50 svar är det inte säkert att det varit möjligt att ta fram effektmått då det kan ha förekommit ett så kallat internt/partiellt bortfall (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 helhetsfrågorna för alla serviceområden samt de tre avslutande frågorna. Effektmått tas inte heller fram om förklaringsgraden blir för låg (R^2 mindre än 0,8).

Analysmodellen består av olika nivåer som varje gång innehåller ett antal oberoende variabler X som antas påverka en beroende variabel Y. På högsta nivån är den beroende variabeln NKI, och de oberoende variablerna de faktiska totalbetygen för de olika serviceområdena. NKI är här en latent variabel skapad av tre övergripande totalbetygsfrågor (helhetsbetyg, uppfyller förväntningar, hur nära ideal förvaltning). Regressionsmodellen ger således varje fråga en vikt som anger dess påverkan på NKI. Vikterna tas fram med hjälp av minsta kvadratmetoden. På nästa nivå genomförs därefter en ny regressionsanalys där den beroende variabeln denna gång är det totala betyget för det i den första analysen mest prioriterade serviceområdet, och de oberoende variablerna är då detaljfrågorna för just detta serviceområde. På så sätt skapas ett optimalt sätt att delge kommunen/förvaltningen vilken detaljfråga som bör prioriteras för att i slutändan NKI ska ökas, kort sagt vilken förändring på detaljnivå som ger störst effekt på NKI.

Fakta om undersökningen

Modellbeskrivning (4/4)

