

Löpande Insikt 2023

Uppföljning av kommunens service (NKI)

(Ärenden med beslutsdatum januari-december 2023)

SKÖVDE / ÖVERGRIPANDE

APRIL 2024

Origo Group

Innehåll

Fakta om undersökningen	2
Totalt	9
Jämförelser mellan grupper	25
Bygglov	39
Markupplåtelse	54
Miljö- och hälsoskydd	67
Livsmedelskontroll	79
Serveringstillstånd	93
Modellbeskrivning	105

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 Skövde och fokus är att ge en övergripande bild för kommande gemensamma prioriteringar.

GENOMFÖRANDE

Totalt deltog 213 kommuner i Löpande Insikt 2023. Origo Group utförde mätningen åt 151 kommuner och vi samlade totalt in cirka 40 000 svar.

- 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, säsongslöv, förhandsbesked och anmälanpliktiga åtgärder enligt Plan- och byggförordningen.
- **Markupplåtelse** – 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, ägarskiften och utredning av ev. brister enligt alkohollagen samt löpande tillsyn i form av oanmälda besök. Stadigvarande och tillfälliga tillstånd för servering till allmänheten.
- **Upphandling (NUI)** – Mäts med en separat enkät och redovisas i en egen rapport. Här mäts nöjdheten hos de företag som lämnat anbud i någon av kommunens upphandlingar.

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 2023.

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.

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.

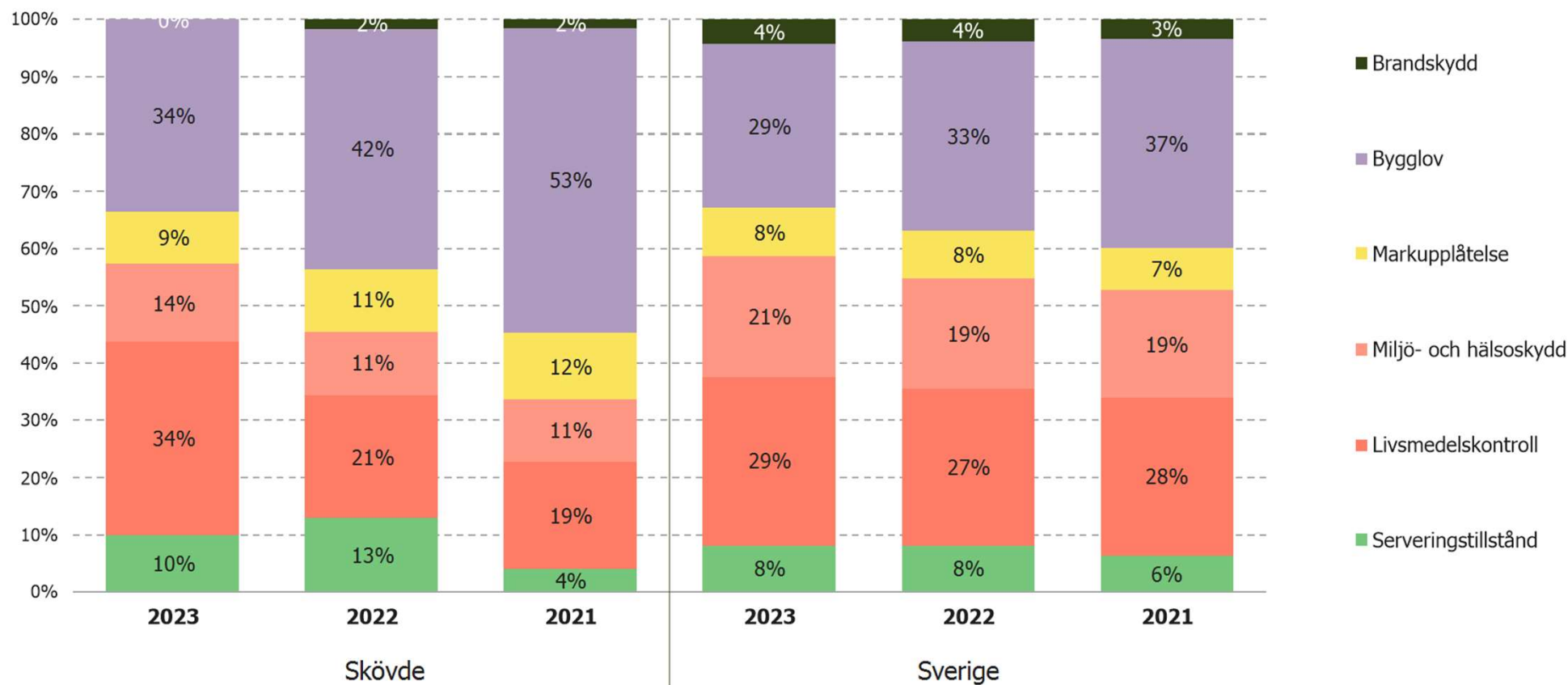
A. Storstäder och storstadsnära kommuner	B. Större städer och kommuner nära större stad	C. Mindre städer/tätorter och landsbygdskommuner
<p>A1. Storstäder - kommuner med minst 200 000 invånare varav minst 200 000 invånare i den största tätorten.</p> <p>A2. Pendlingskommun nära storstad - kommuner där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

Antal ärenden och svarsfrekvenser

Myndighetsområden	Skövde					Sverige				
	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens	Antal ärenden	Andel ärenden	Urval netto	Antal svar	Svarsfrekvens
Brandskydd	0	0%	0	0	-	8 555	4%	5 468	2 908	53%
Bygglov	352	34%	271	185	68%	58 490	29%	32 427	20 139	62%
Markupplåtelse	94	9%	70	42	60%	17 108	8%	8 244	4 288	52%
Miljö- och hälsoskydd	144	14%	90	57	63%	43 124	21%	23 745	12 271	52%
Livsmedelskontroll	353	34%	205	122	60%	59 806	29%	27 465	13 685	50%
Serveringstillstånd	104	10%	53	20	38%	16 513	8%	7 518	3 369	45%
Totalt	1 047	100%	689	426	62%	203 596	100%	104 867	56 660	54%

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

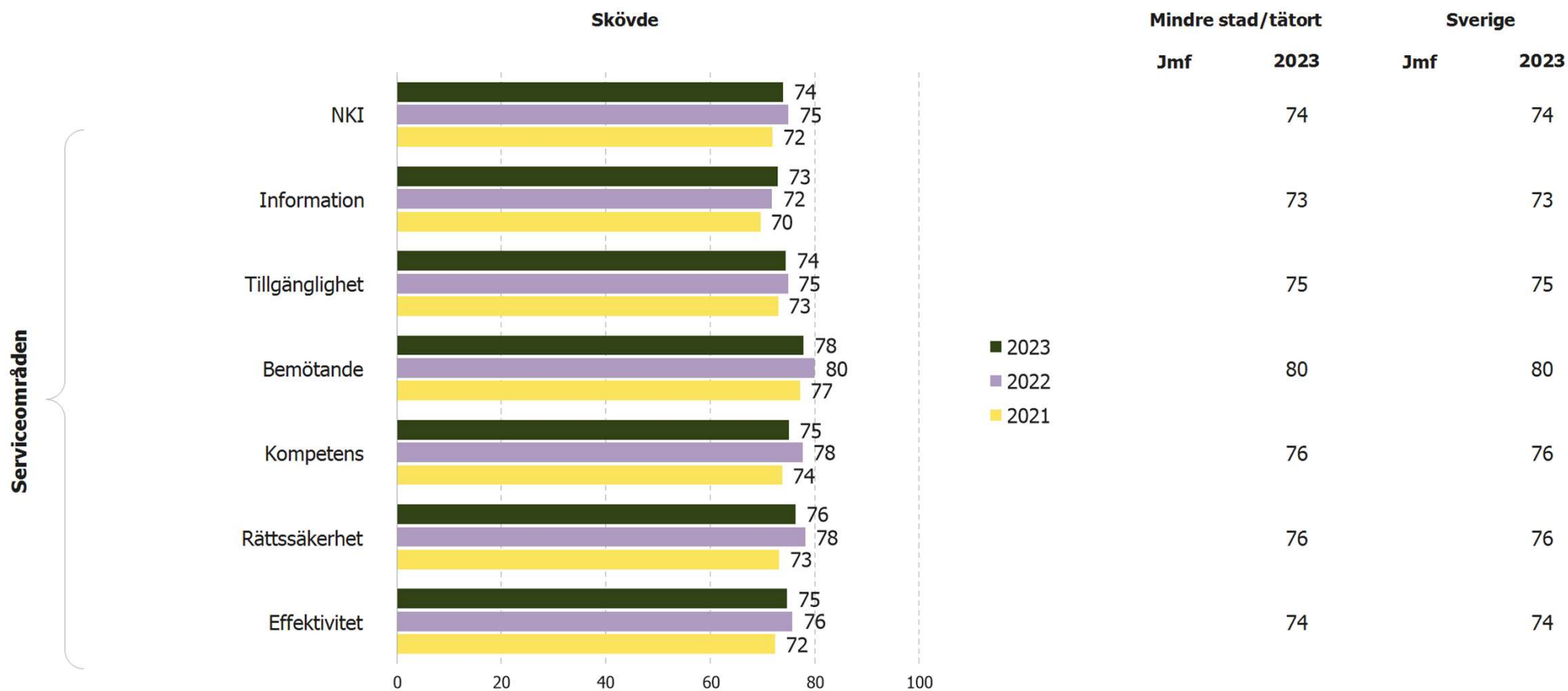
Sammanfattning och rekommendationer

- Svansfrekvensen uppgår till 62 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Skövde uppgår till 74, vilket är en hög nivå. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2022: 75).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 78. Samtliga serviceområden har ett index mellan 73-78.
- Sett till myndighetsområden ges Servering (83) högst betyg, medan Bygg (66) ges lägst betyg.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

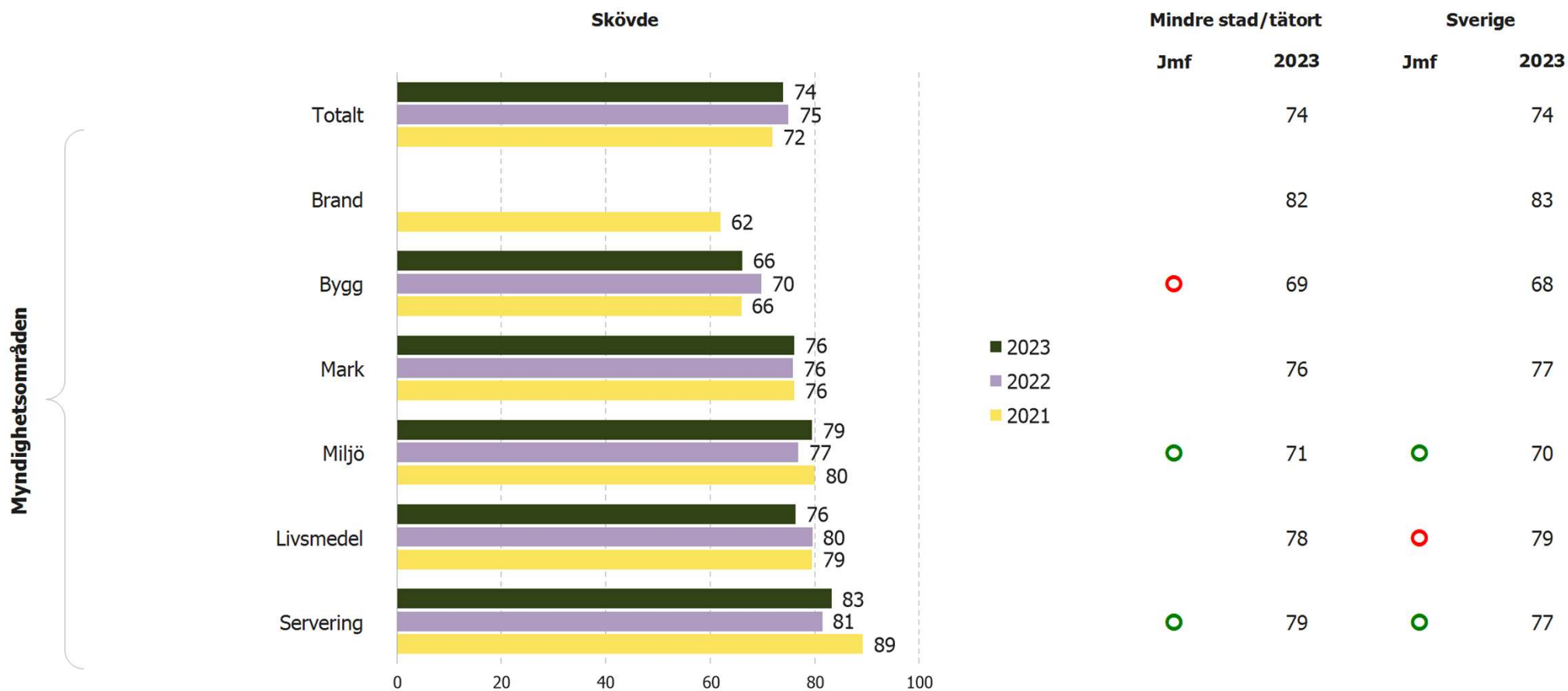
- Hög prestation gällande Bemötande och Rättssäkerhet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det attityden mot kunden och möjligheterna att framföra klagomål/synpunkter.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Effektivitet då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning överlag. Störst inverkan har rutinerna kring handläggningen.

Totalt Serviceområden



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

Totalt Myndighetsområden (NKI)



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

Totalt

Serviceområden & Myndighetsområden

	Brand	Bygg	Mark	Miljö	Livsmedel	Servering	Totalt
NKI		66	76	79	76	83	74
(Bas)	(0)	(184)	(42)	(55)	(119)	(19)	(419)
Serviceområden	Information	66	72	78	77	75	73
	(Bas)	(0)	(182)	(41)	(55)	(117)	(413)
	Tillgänglighet	68	76	78	76	87	74
	(Bas)	(0)	(184)	(41)	(50)	(109)	(402)
	Bemötande	71	82	84	79	84	78
	(Bas)	(0)	(181)	(41)	(56)	(119)	(416)
	Kompetens	68	78	79	76	90	75
	(Bas)	(0)	(166)	(40)	(53)	(114)	(391)
Rättssäkerhet	69	77	80	78	87	76	
(Bas)	(0)	(144)	(36)	(44)	(99)	(18)	(341)
Effektivitet	66	75	81	78	85	75	
(Bas)	(0)	(179)	(40)	(54)	(115)	(19)	(407)

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

Totalt Svarsfördelning

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?
- ... 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

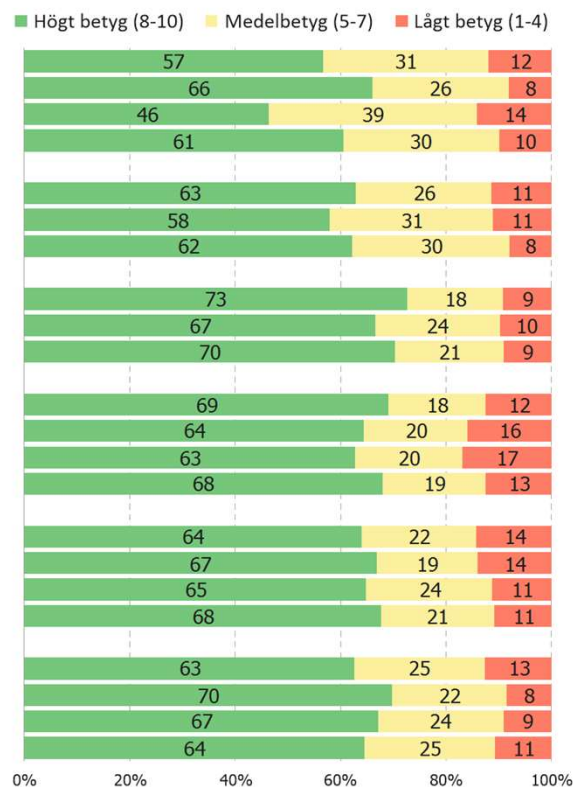
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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	Mindre stad/tätort	Sverige
71	400	6%	70	70
76	405	5%	75	76
67	318	25%	67	67
73	413	3%	73	73
74	389	9%	75	75
72	357	16%	73	74
74	402	6%	75	75
79	415	3%	81	81
76	402	6%	78	77
78	416	2%	80	80
76	392	8%	76	76
72	379	11%	73	73
71	380	11%	73	73
75	391	8%	76	76
74	373	12%	73	73
75	391	8%	75	75
74	328	23%	74	74
76	341	20%	76	76
73	412	3%	73	73
77	381	11%	78	77
76	389	9%	75	75
75	407	4%	74	74

Totalt Effektmått och förklaringsgrad



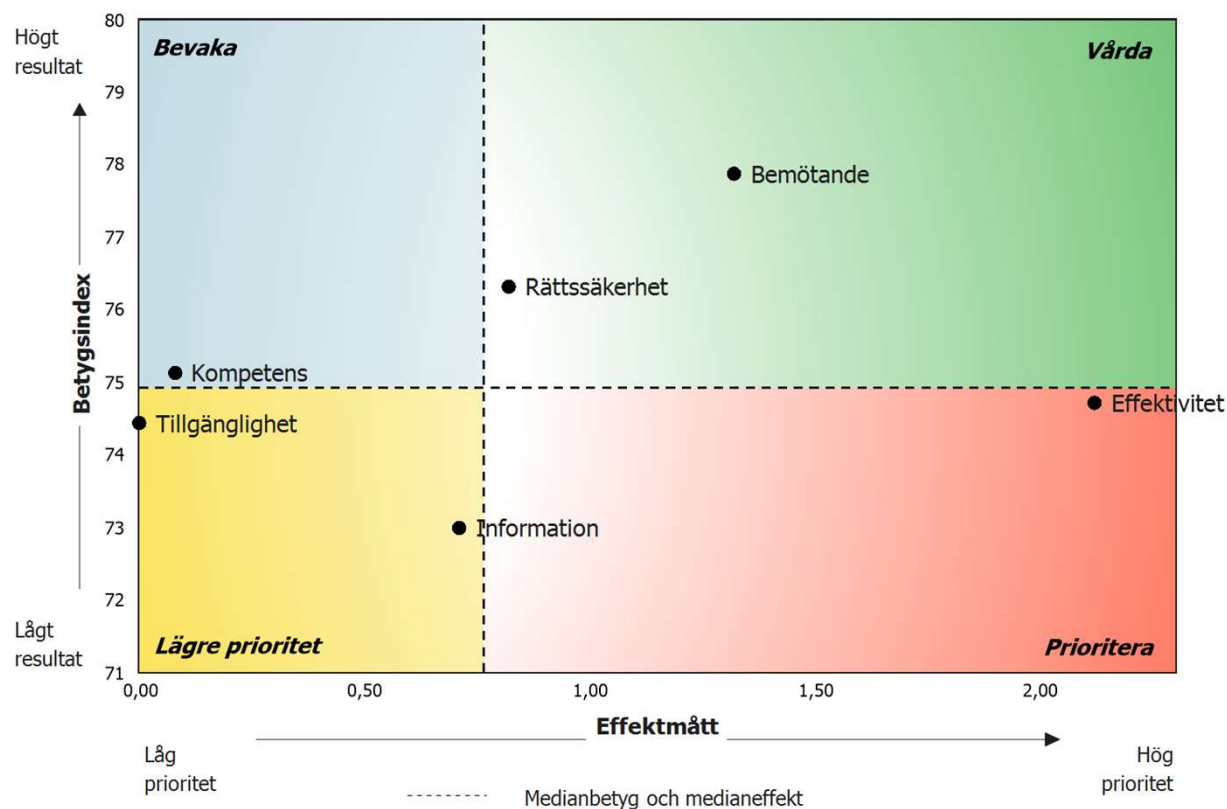
Förklaringsgrad: 89%
Regressionsbas: 308

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 Skövde totalt är 89 %, 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.

Totalt 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 viktiga områden att prioritera.

Totalt

Prioriteringar inom serviceområden

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	71	1,48
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	76	2,60
... informationen på vår webbplats?	67	0,91
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	74	2,74
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	72	1,95
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	79	2,85
... vårt engagemang i ditt ärende?	76	2,06
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	76	2,34
... vår förmåga att förstå dina problem?	72	0,79
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	71	1,72
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	74	1,38
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	75	1,09
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	74	2,24
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	73	1,56
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	77	1,11
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	76	2,29

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Värda – Frågor 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 – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

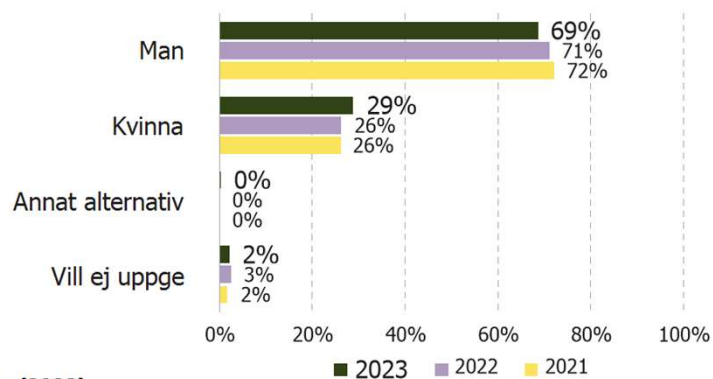
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

Totalt

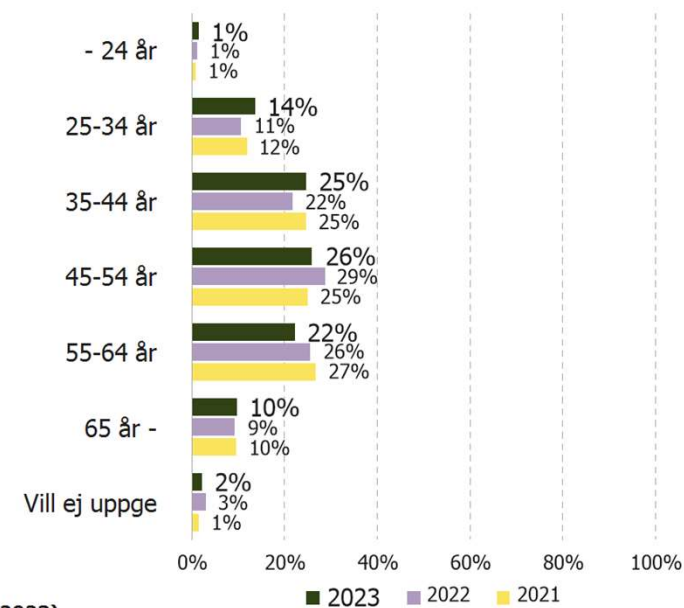
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 426 svar (2023)

Hur gammal är du?

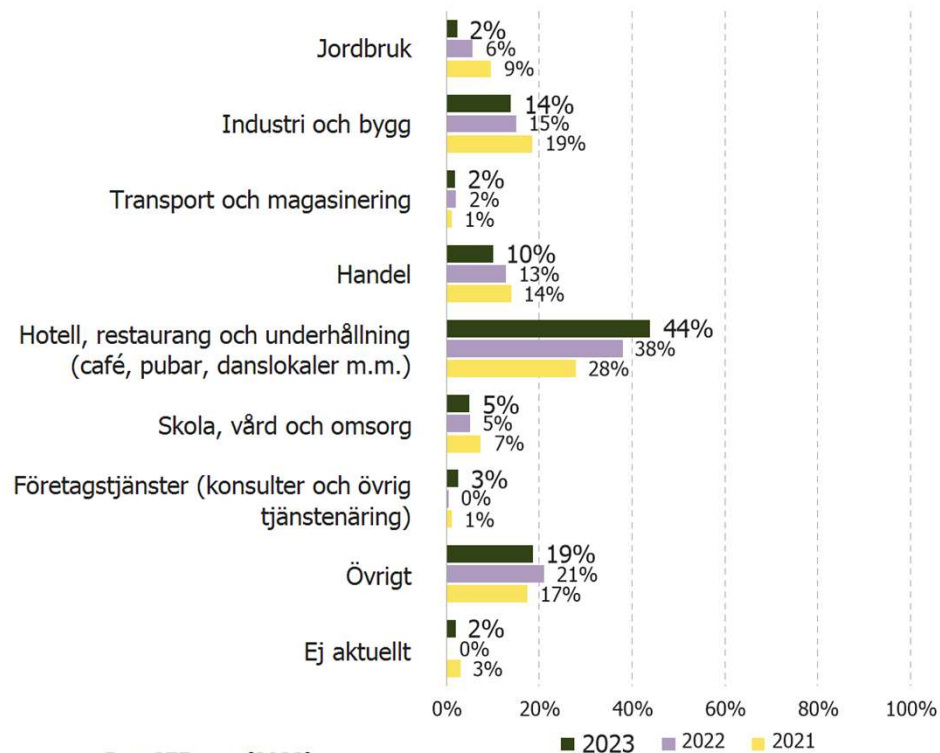


Bas: 426 svar (2023)

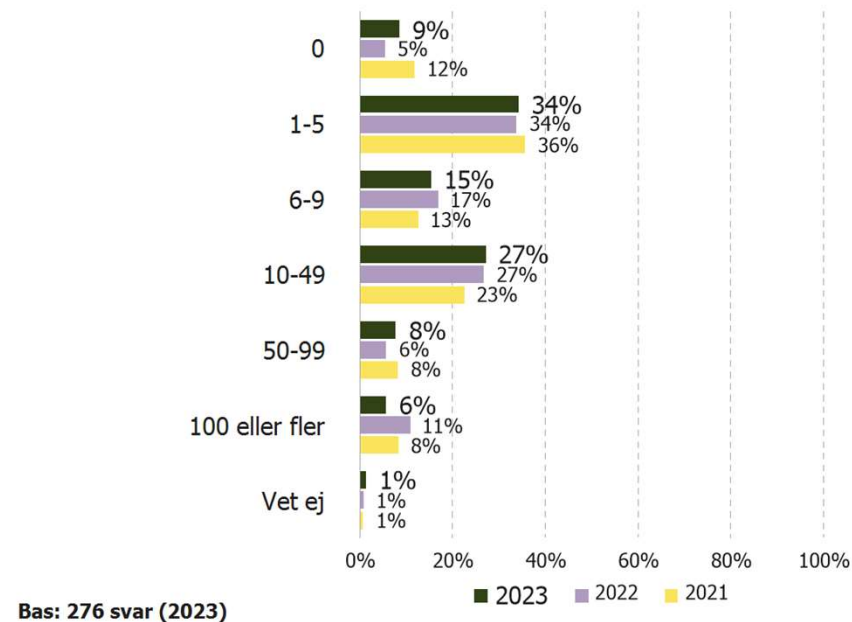
Totalt

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



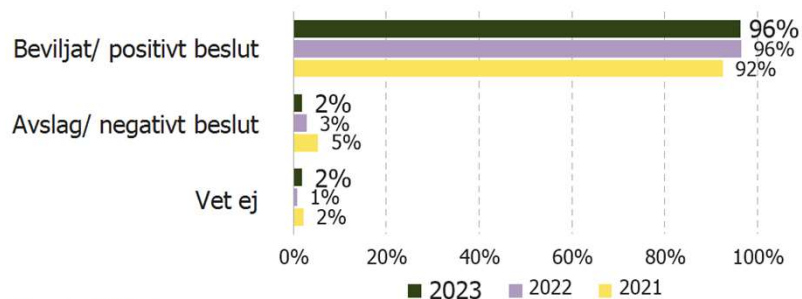
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Totalt

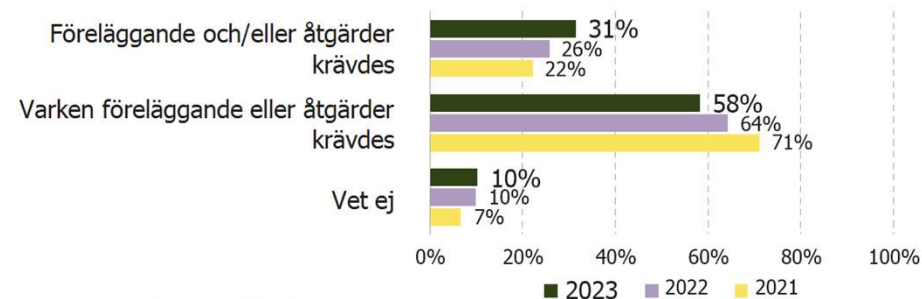
Fakta om respondenterna

Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)



Bas: 236 svar (2023)

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

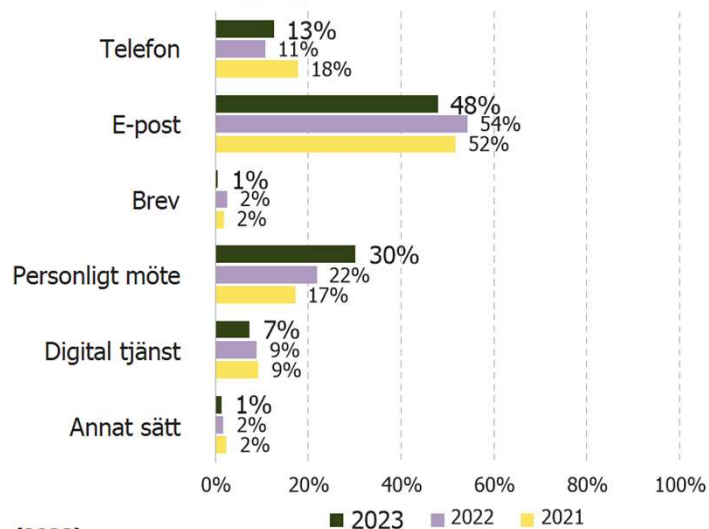


Bas: 190 svar (2023)

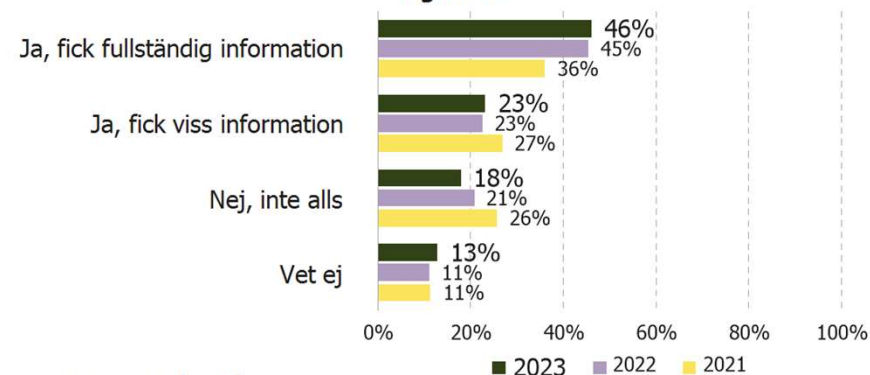
Totalt

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



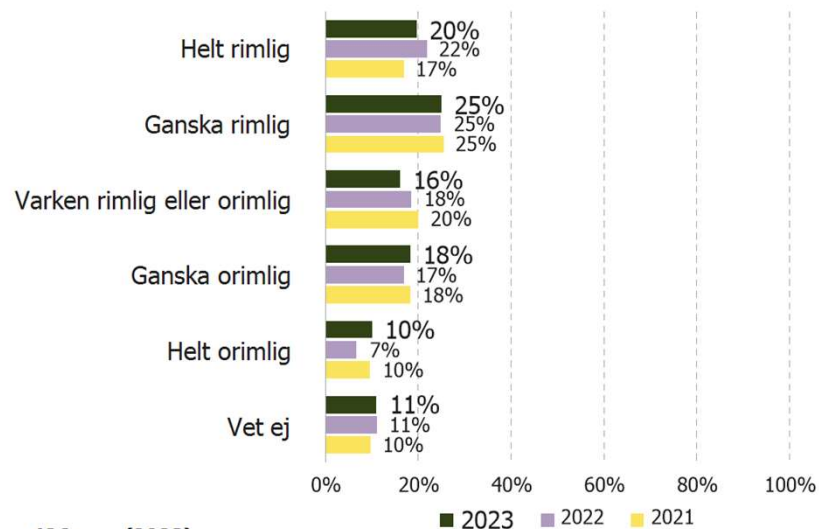
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Totalt

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?

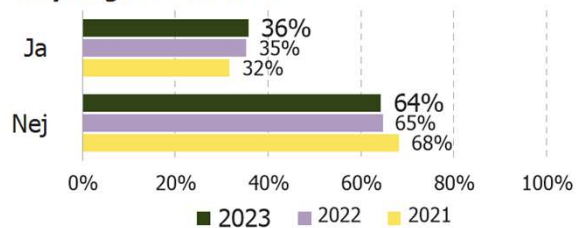


Bas: 426 svar (2023)

Totalt

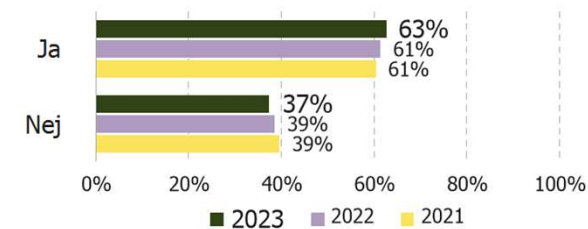
Fakta om respondenterna

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



Bas: 426 svar (2023)

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

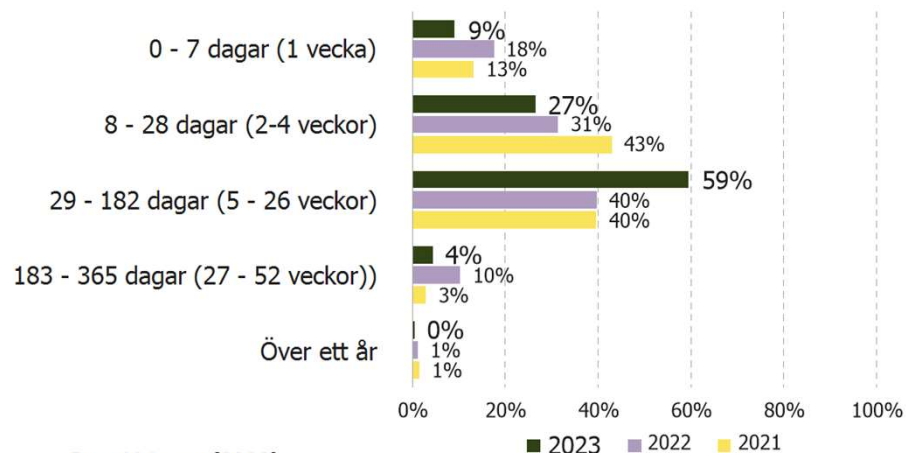


Bas: 426 svar (2023)

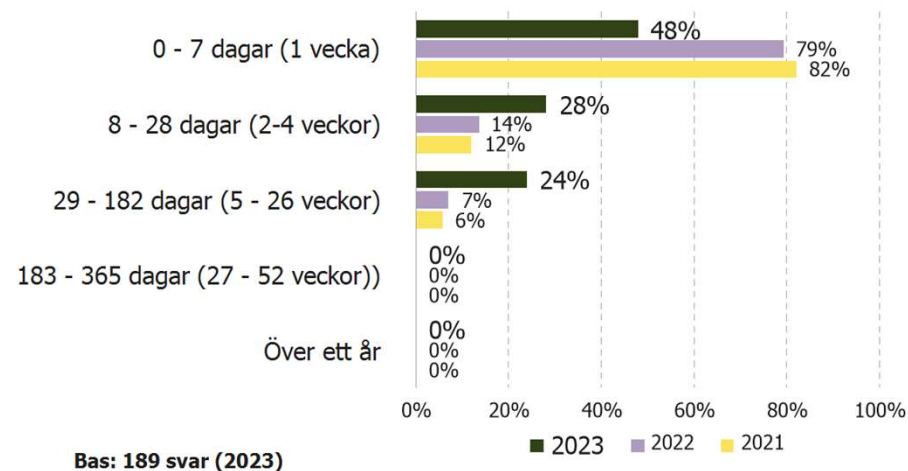
Totalt

Fakta om respondenterna

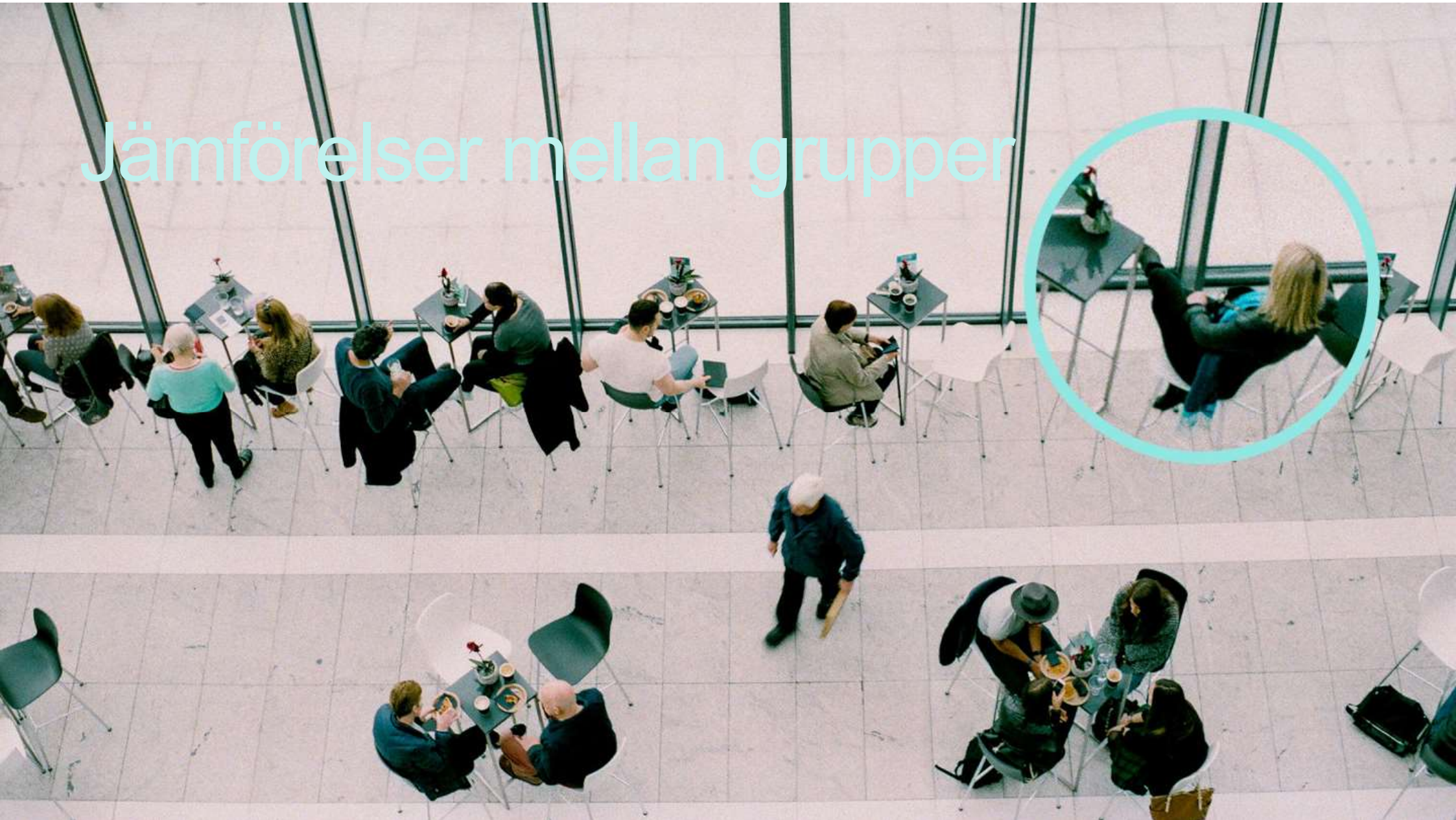
Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



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	72	294	80	117	74	419
Bygglov	66	144	67	39	66	184
Markupplåtelse	75	30	80	9	76	42
Miljö- och hälsoskydd	77	38	90	15	79	55
Livsmedelskontroll	73	68	82	50	76	119
Serveringstillstånd	81	14		4	83	19

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

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	6	72	58	73	105	79	107	74	93	71	43	74	419	
Bygglov	0	64	25	61	46	72	47	67	41	67	23	66	184	
Markupplåtelse	3	77	10	83	9	81	10		4		5	76	42	
Miljö- och hälsoskydd	0		5	88	18	77	13	79	11	76	7	79	55	
Livsmedelskontroll	3	85	15	74	28	82	33	75	31	68	7	76	119	
Serveringstillstånd	0		3		4		4		6		1	83	19	

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

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	68	7	77	43		6	73	27	78	106	89	13	53	8	76	54	74	419
Bygglov		1	71	16		0		2		6		0		4	74	18	66	184
Markupplåtelse		0	90	10		0		0		66		0		1		6	76	42
Miljö- och hälsoskydd		5	78	17		6		2		0		3		3	84	19	79	55
Livsmedelskontroll		1		0		0	72	23	78	74	86	10		0	67	10	76	119
Serveringstillstånd		0		0		0		0	82	17		0		0		1	83	19

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

Jämförelser mellan grupper

Antal anställda

	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	63	22	77	94	81	40	78	70	73	22	82	17	74	419
Bygglov		4	73	15		5	63	9		6	80	9	66	184
Markupplåtelse		1	75	9		3	75	11		2		1	76	42
Miljö- och hälsoskydd	78	7	84	15	80	8	77	13	67	7		5	79	55
Livsmedelskontroll	57	10	78	49	75	20	79	29	84	7		2	76	119
Serveringstillstånd		0		6		4	84	8		0		0	83	19

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

Jämförelser mellan grupper

Beslut (tillstånd/anmälan)

	Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)				Totalt	
	Beviljat/ positivt beslut		Avslag/ negativt beslut			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	71	226	4	4	74	419
Bygglov	67	173	4	4	66	184
Markupplåtelse	76	42	0	0	76	42
Miljö- och hälsoskydd		0	0	0	79	55
Livsmedelskontroll		0	0	0	76	119
Serveringstillstånd	82	11	0	0	83	19

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

Jämförelser mellan grupper

Beslut (tillsyn)

	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	67	59	84	108	74	419
Bygglov		1		1	66	184
Markupplåtelse		0		0	76	42
Miljö- och hälsoskydd	73	16	86	36	79	55
Livsmedelskontroll	65	41	83	65	76	119
Serveringstillstånd		1		6	83	19

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

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	72	48	69	217	3	80	114	82	31	6	74	419		
Bygglov	65	19	64	136	2	79	7	74	17	3	66	184		
Markupplåtelse	62	10	79	22	0		3	78	7	0	76	42		
Miljö- och hälsoskydd		4	84	16	1	79	32		2	0	79	55		
Livsmedelskontroll	74	9	67	35	0	80	69		3	3	76	119		
Serveringstillstånd		6	76	8	0		3		2	0	83	19		

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

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	83	187	67	103	56	81	74	419
Bygglov	79	66	60	55	54	47	66	184
Markupplåtelse	80	18	68	13		5	76	42
Miljö- och hälsoskydd	86	35	64	13		3	79	55
Livsmedelskontroll	85	57	83	18	51	24	76	119
Serveringstillstånd	89	11		4		2	83	19

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

Jämförelser mellan grupper

Avgift rimlig

	Hur rimlig anser du att avgiften för 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	89	79	79	106	72	73	65	79	44	42	74	419
Bygglov	81	31	70	46	65	41	61	37	39	19	66	184
Markupplåtelse	88	11	77	14		6		2		4	76	42
Miljö- och hälsoskydd	95	12	87	14	83	9	75	9	33	7	79	55
Livsmedelskontroll	90	20	83	26	80	15	66	27	44	10	76	119
Serveringstillstånd		5		6		2		4		2	83	19

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

Jämförelser mellan grupper

Erfarenhet

	Har du erfarenhet av någon annan kommuns service inom samma myndighetsområde?				Totalt	
	Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
Totalt	72	145	75	274	74	419
Bygglov	66	66	66	118	66	184
Markupplåtelse	72	16	79	26	76	42
Miljö- och hälsoskydd	84	16	78	39	79	55
Livsmedelskontroll	70	40	80	79	76	119
Serveringstillstånd	86	7	81	12	83	19

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

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	76	258	71	161	74	419
Bygglov	66	104	66	80	66	184
Markupplåtelse	77	25	75	17	76	42
Miljö- och hälsoskydd	79	44	81	11	79	55
Livsmedelskontroll	79	74	72	45	76	119
Serveringstillstånd	90	11	75	8	83	19

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

Jämförelser mellan grupper

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)

	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	81	18	74	49	62	108	62	7	1	74	419	
Bygglov	81	18	71	44	62	102	5	1	66	184		
Markupplåtelse		0		0		0		0	76	42		
Miljö- och hälsoskydd		0		0		1		0	79	55		
Livsmedelskontroll		0		5		5		2	76	119		
Serveringstillstånd		0		0		0		0	83	19		

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

Jämförelser mellan grupper

Handläggningstid (fr. komplettdatum)

	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	71	86	66	56	62	46		0		0	74	419
Bygglov	70	73	66	56	62	46		0		0	66	184
Markupplåtelse		0		0		0		0		0	76	42
Miljö- och hälsoskydd		1		0		0		0		0	79	55
Livsmedelskontroll	79	12		0		0		0		0	76	119
Serveringstillstånd		0		0		0		0		0	83	19

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



Bygglov

Origo Group

Bygglov

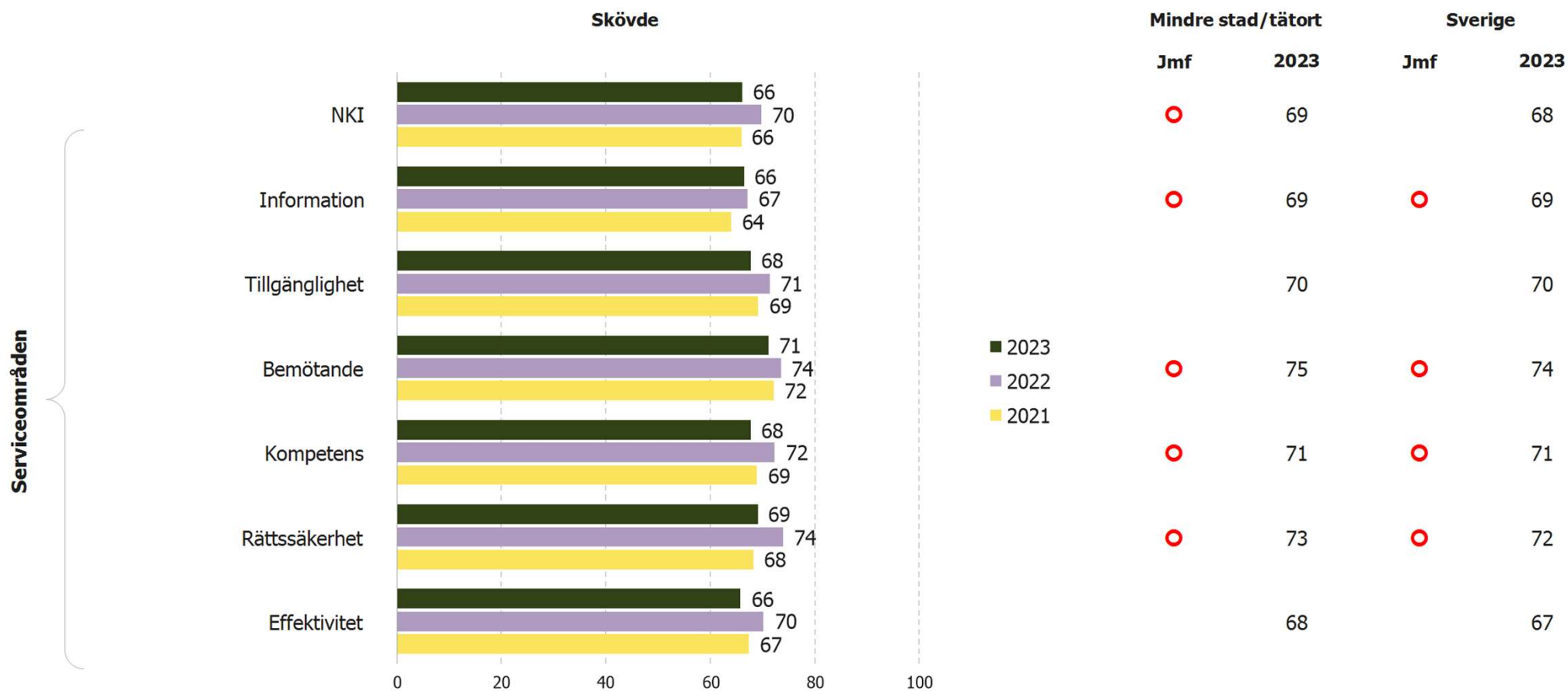
Sammanfattning och rekommendationer

- Svarsfrekvensen uppgår till 68 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 66, vilket är en godkänd nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2022: 70).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 71. Samtliga serviceområden har ett index mellan 66-71.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Bemötande och Rättssäkerhet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det attityden mot kunden och möjligheterna att framföra klagomål/synpunkter.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Effektivitet då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Bygglov. Störst inverkan har rutinerna kring handläggningen.

Bygglov Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde 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 ärende?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... 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

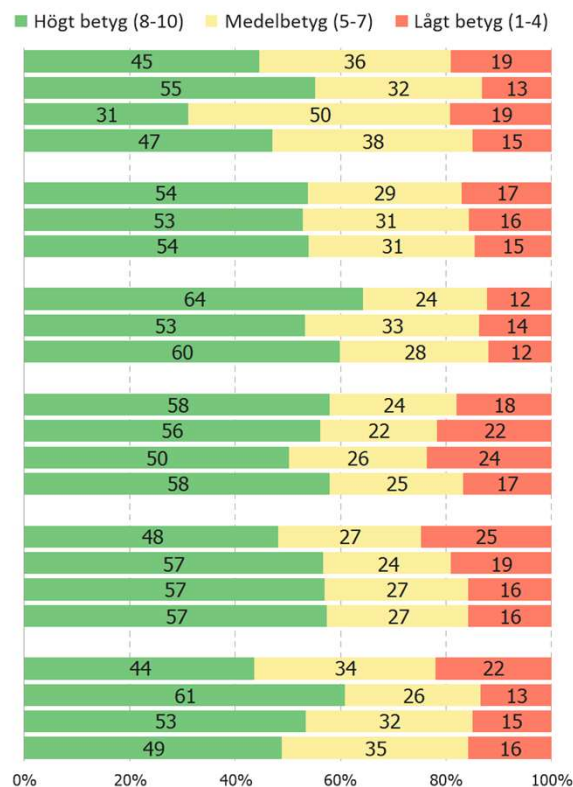
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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	Mindre stad/tätort	Sverige
62	177	4%	65	65
70	183	1%	72	72
59	167	10%	65	65
66	182	2%	69	69
67	180	3%	68	69
68	174	6%	73	73
68	184	1%	70	70
73	180	3%	77	77
68	178	4%	72	71
71	181	2%	75	74
69	163	12%	72	72
66	164	11%	69	68
63	162	12%	67	66
68	166	10%	71	71
63	160	14%	67	67
67	174	6%	71	70
69	136	26%	69	69
69	144	22%	73	72
62	184	1%	66	64
70	165	11%	72	71
67	169	9%	69	68
66	179	3%	68	67

Bygglov

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 91%
Regressionsbas: 134

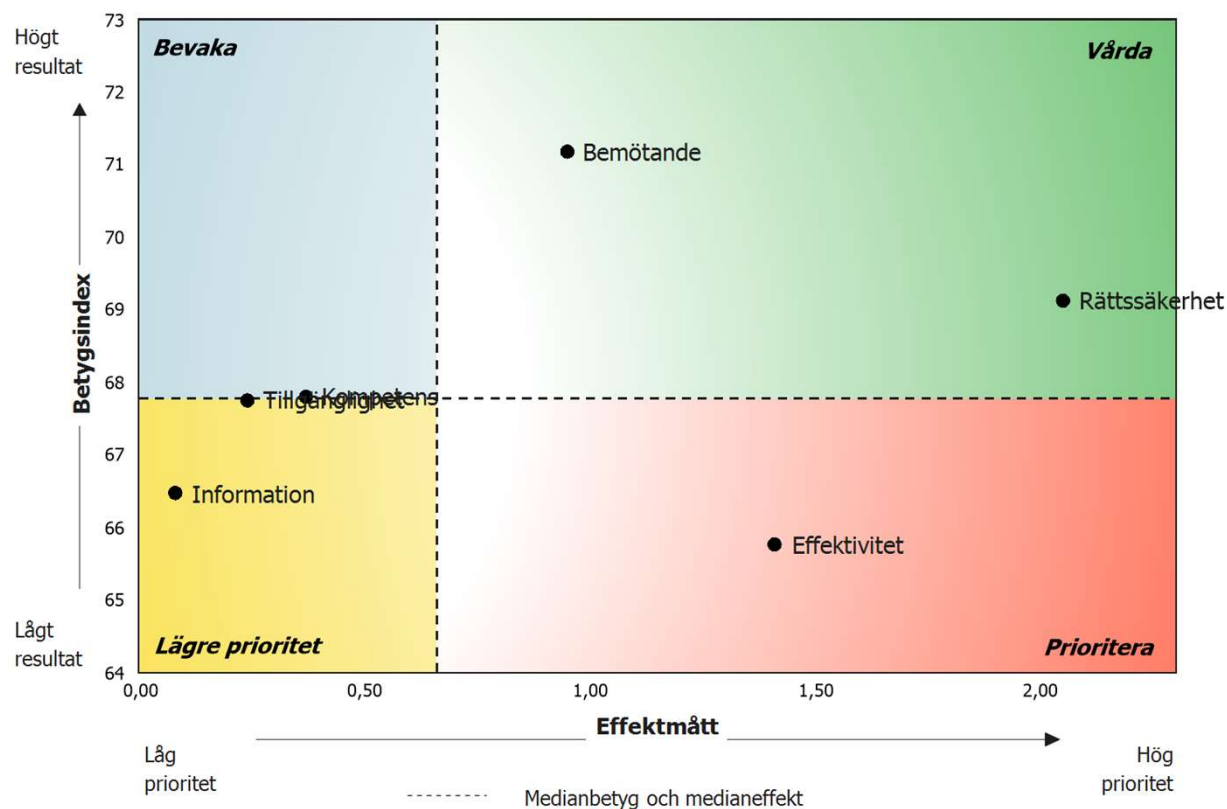
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten 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 Skövde totalt är 91 %, 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.

Bygglov

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.

Bygglov

Prioriteringar inom serviceområden

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	62	1,24
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	70	2,85
... informationen på vår webbplats?	59	0,85
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	67	2,89
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	68	2,06
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	73	2,86
... vårt engagemang i ditt ärende?	68	1,93
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	69	2,12
... vår förmåga att förstå dina problem?	66	0,55
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	63	2,10
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	63	1,71
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	67	0,93
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	69	2,25
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	62	1,32
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	70	1,16
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	67	2,26

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Vårda – Frågor 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 – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

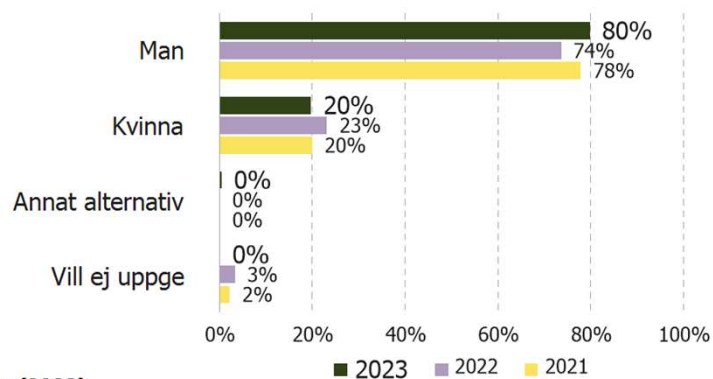
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

Bygglov

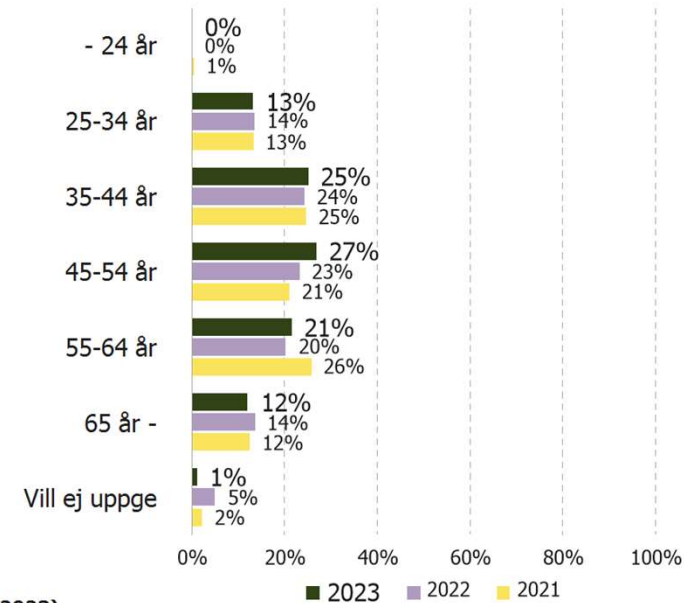
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 185 svar (2023)

Hur gammal är du?

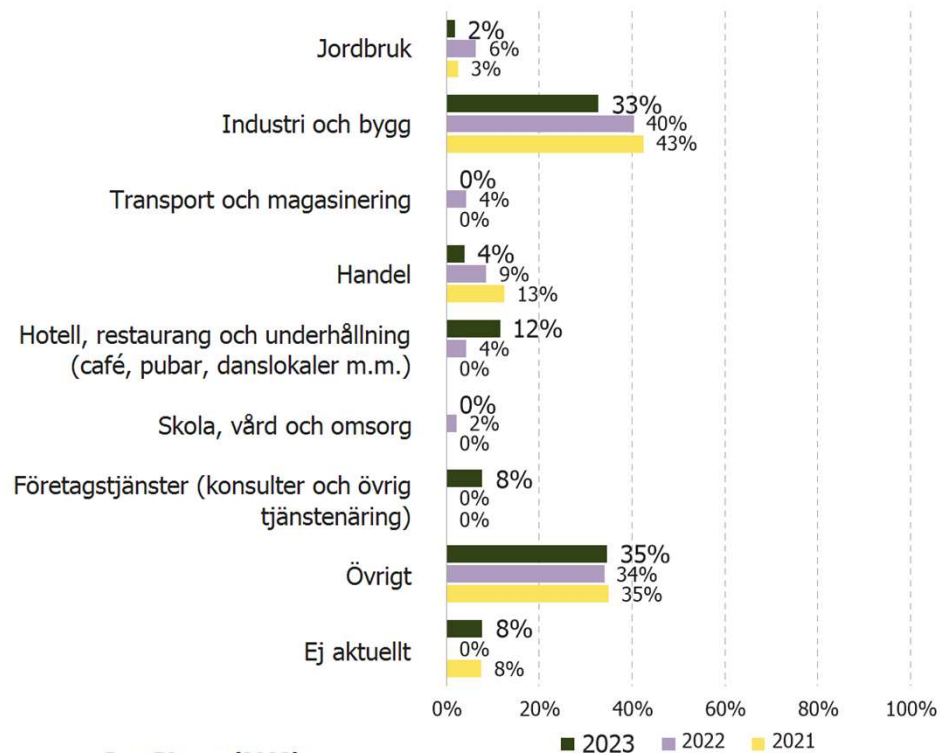


Bas: 185 svar (2023)

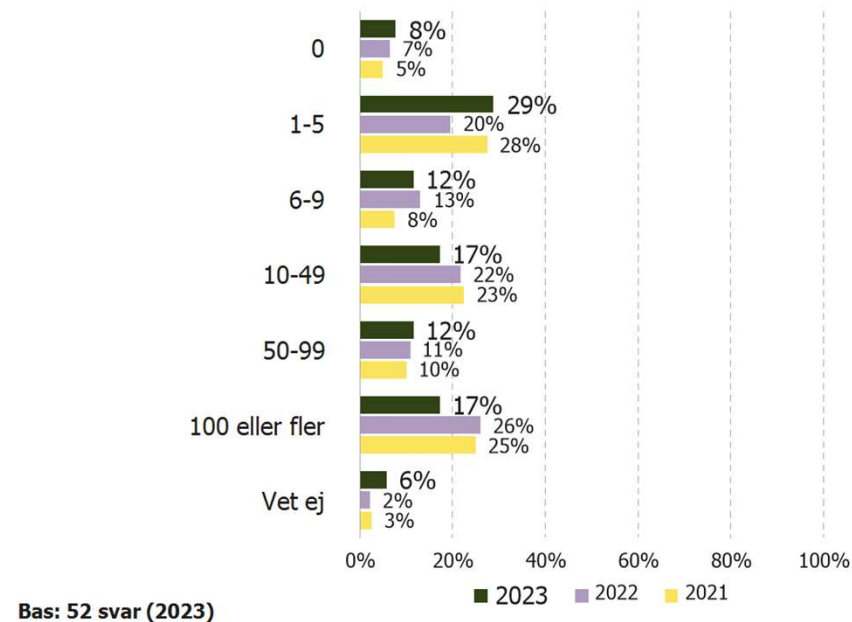
Bygglov

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



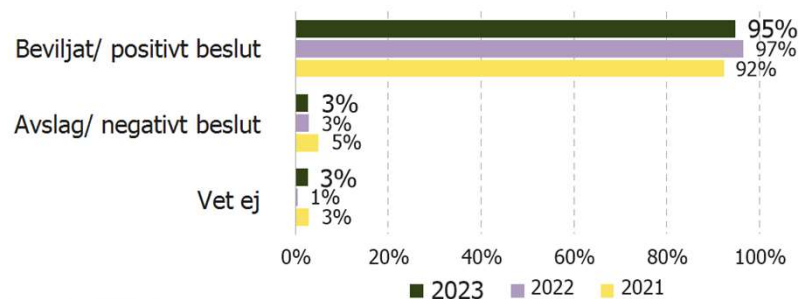
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)

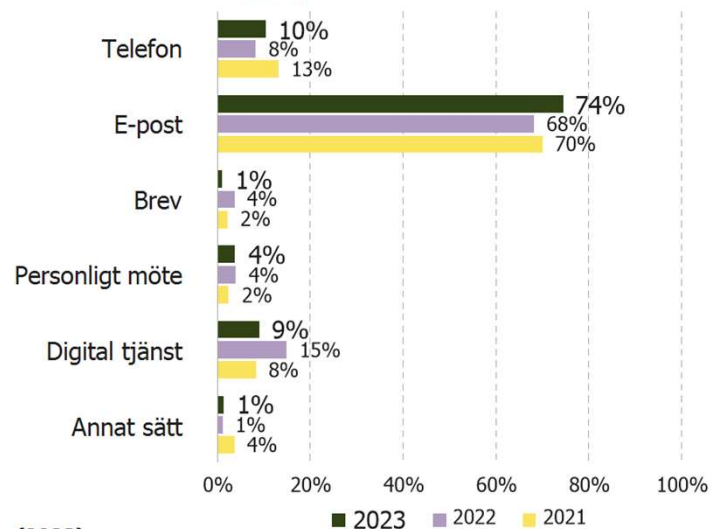


Bas: 183 svar (2023)

Bygglov

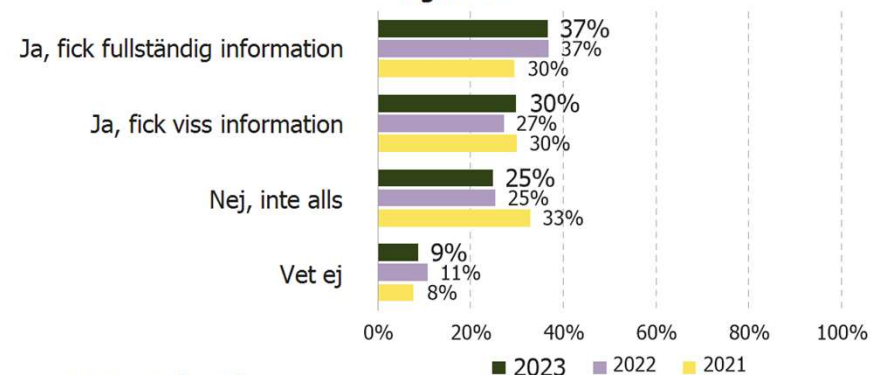
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 185 svar (2023)

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

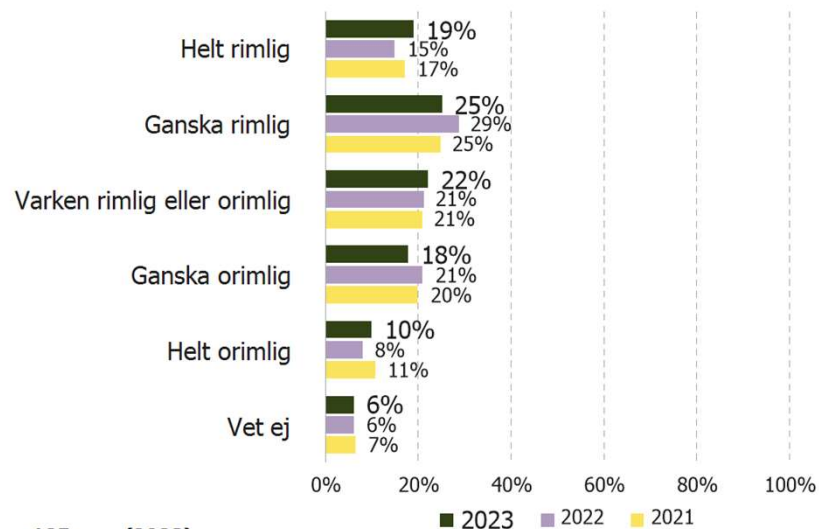


Bas: 185 svar (2023)

Bygglov

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?

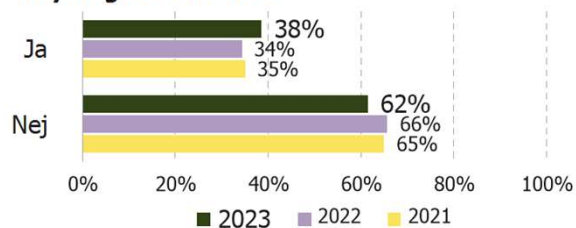


Bas: 185 svar (2023)

Bygglov

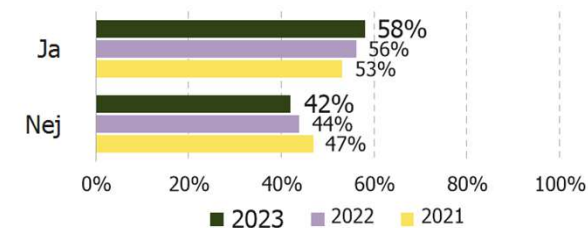
Fakta om respondenterna

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



Bas: 185 svar (2023)

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

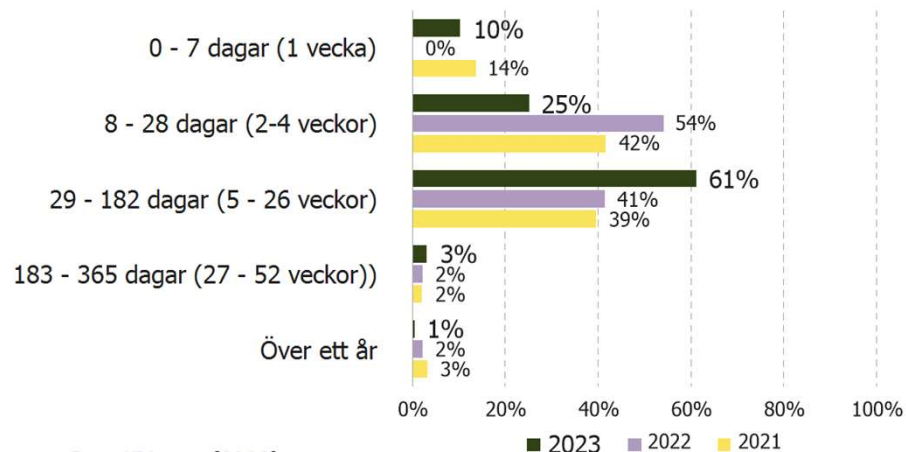


Bas: 185 svar (2023)

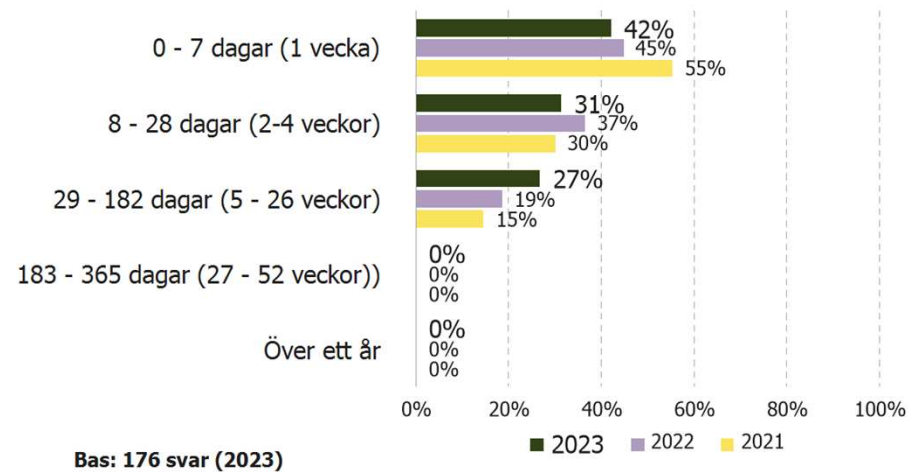
Bygglov

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



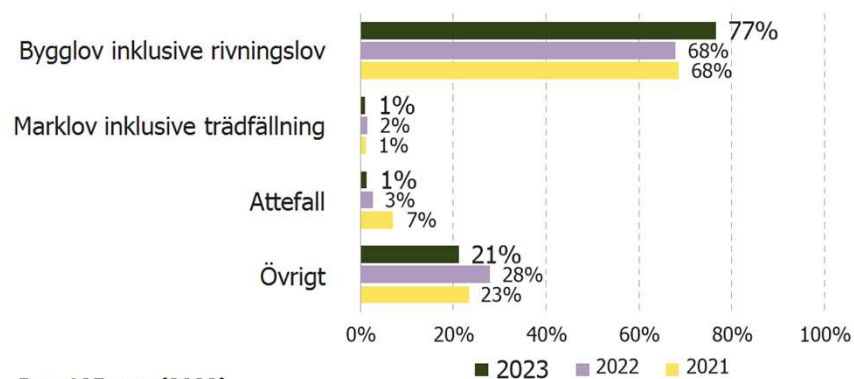
Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Bygglov

Fakta om respondenterna

Vilken typ av lov/anmälan gällde ditt ärende?



Bas: 185 svar (2023)

Markupplåtelse

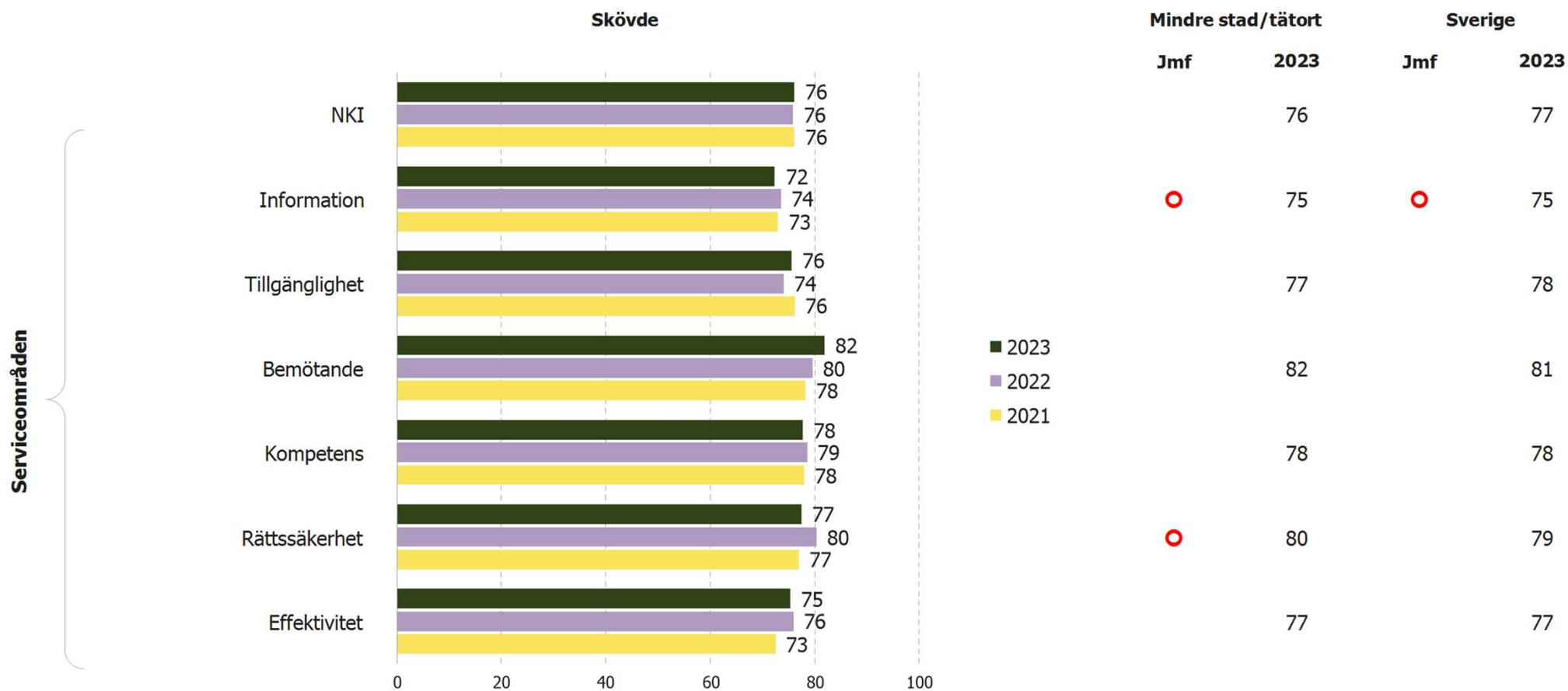
Origo Group

Markupplåtelse

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 60 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Markupplåtelse uppgår till 76, vilket är en hög nivå. Resultatet ligger på samma nivå som föregående mätning (2022: 76).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 82. Samtliga serviceområden har ett index mellan 72-82.

Markupplåtelse Serviceområden



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

Markupplåtelse

Svarsfördelning

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?
- ... 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

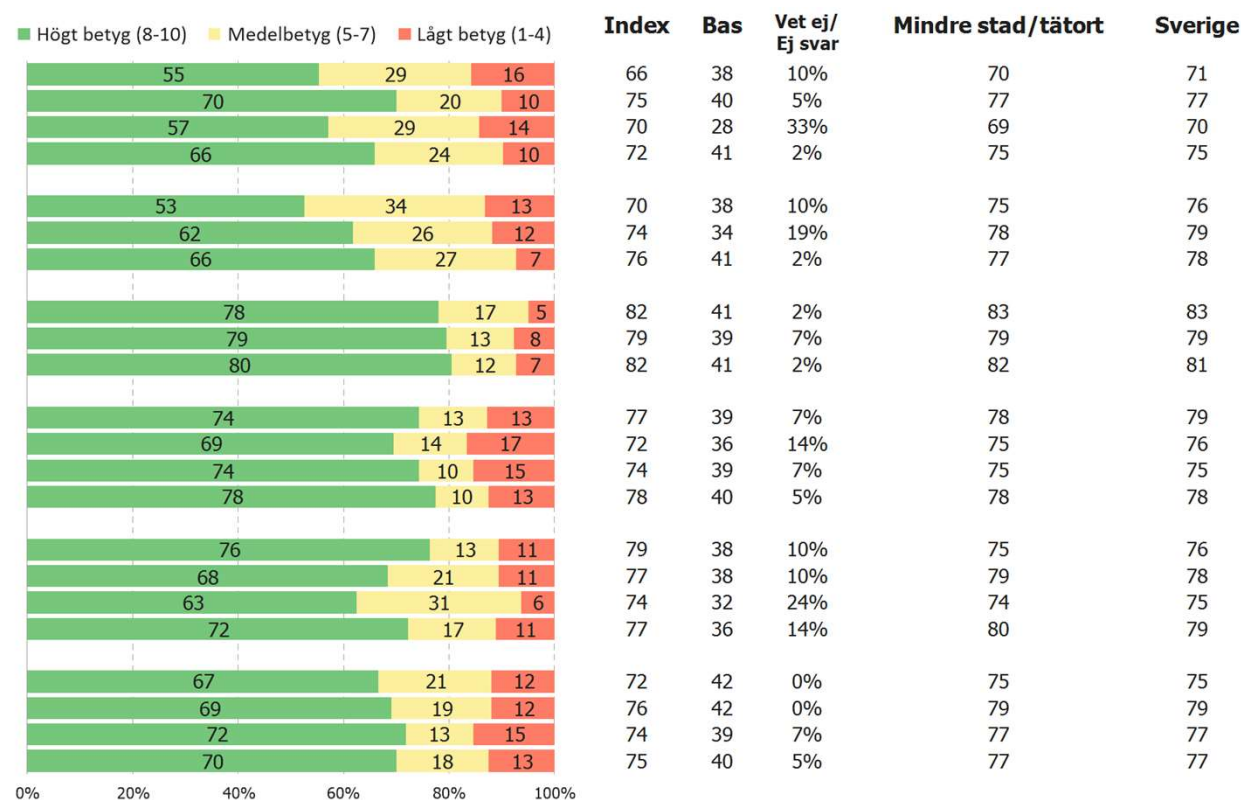
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?



Markupplåtelse 2022-2023

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 93%
Regressionsbas: 71

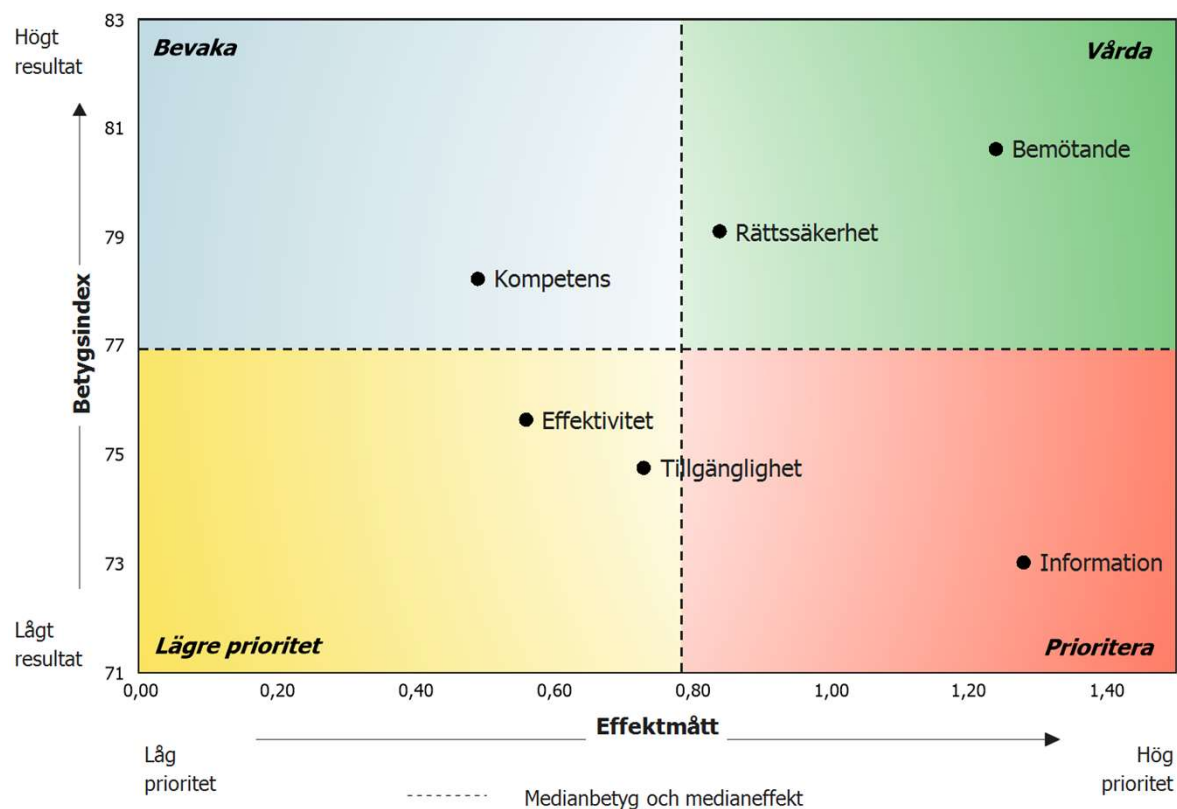
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten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

Markupplåtelse 2022-2023

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.

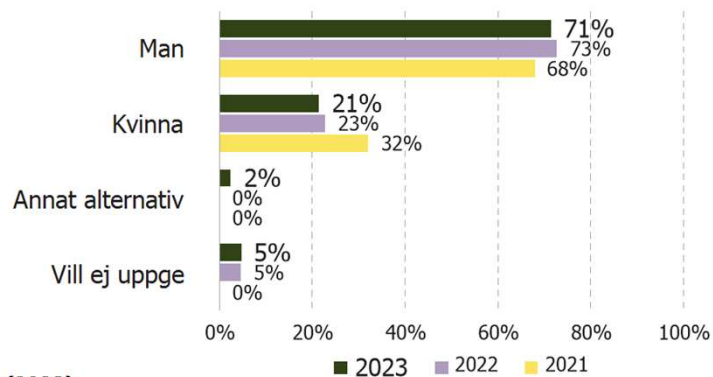
Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

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

Markupplåtelse

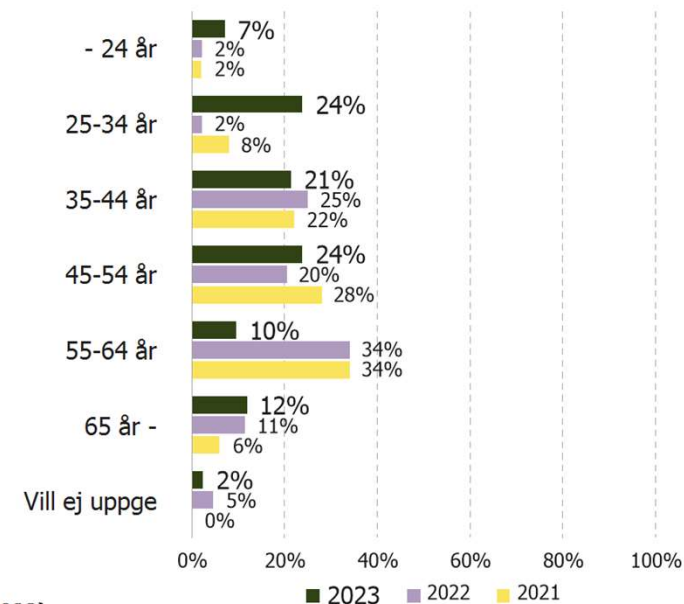
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 42 svar (2023)

Hur gammal är du?

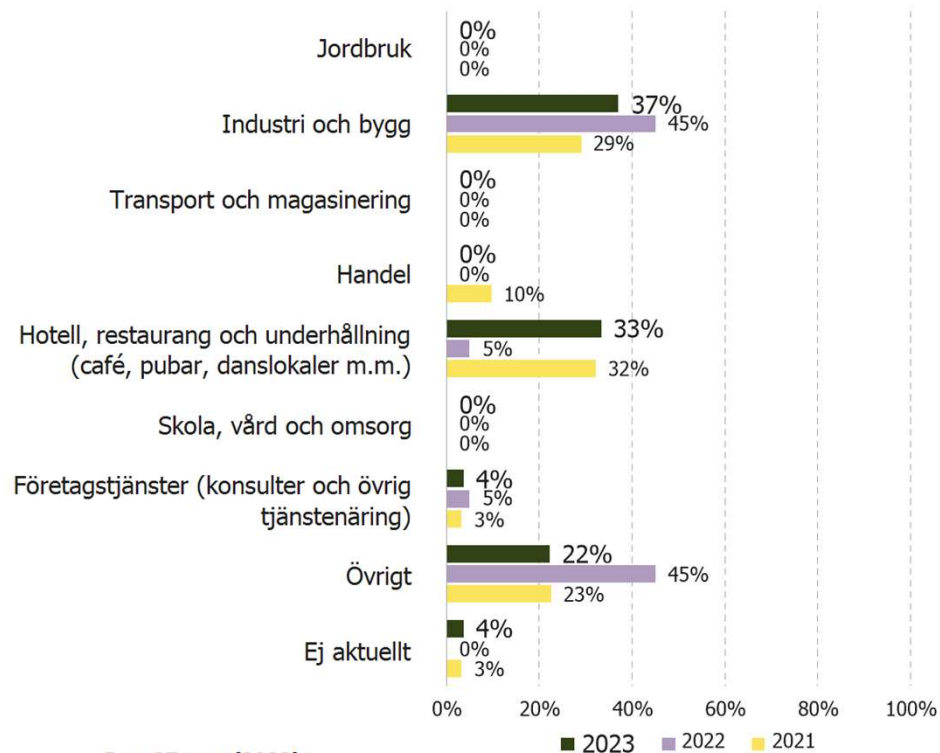


Bas: 42 svar (2023)

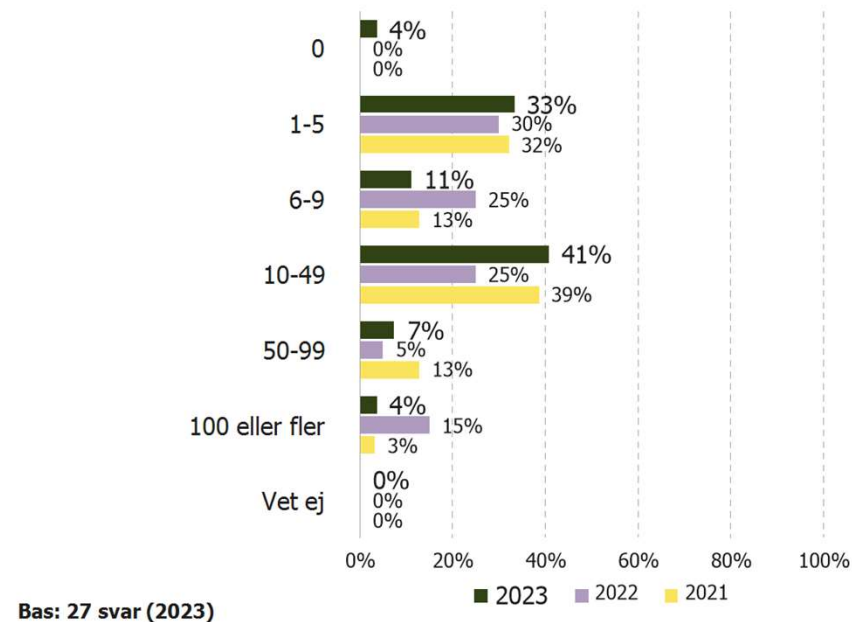
Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



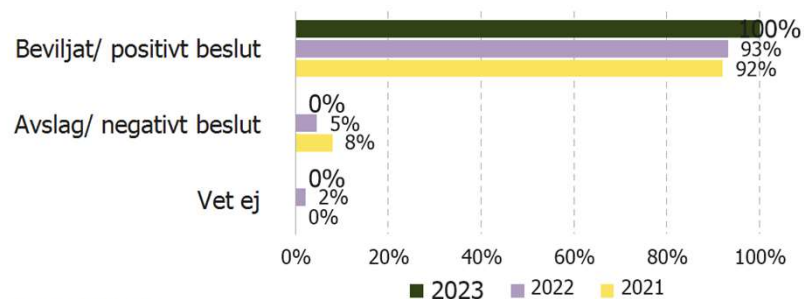
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)

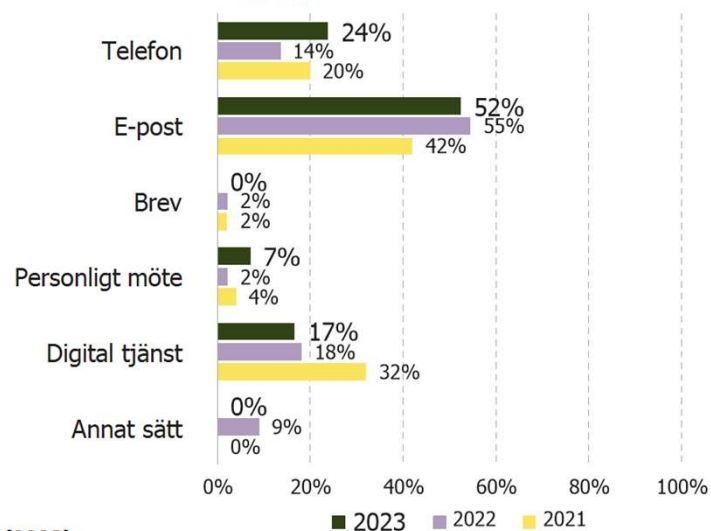


Bas: 42 svar (2023)

Markupplåtelse

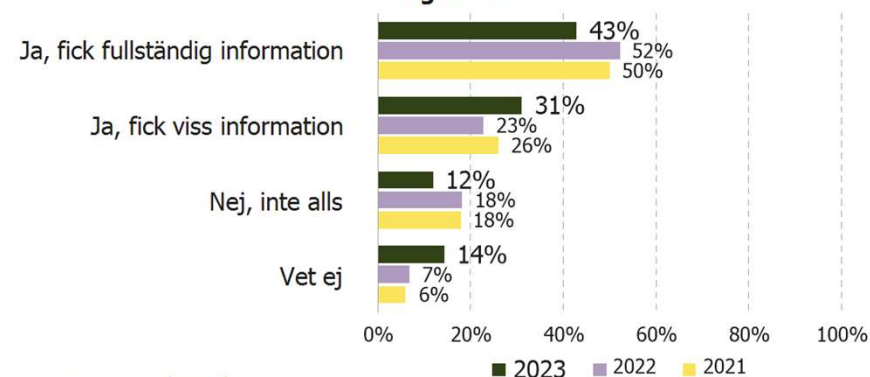
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 42 svar (2023)

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

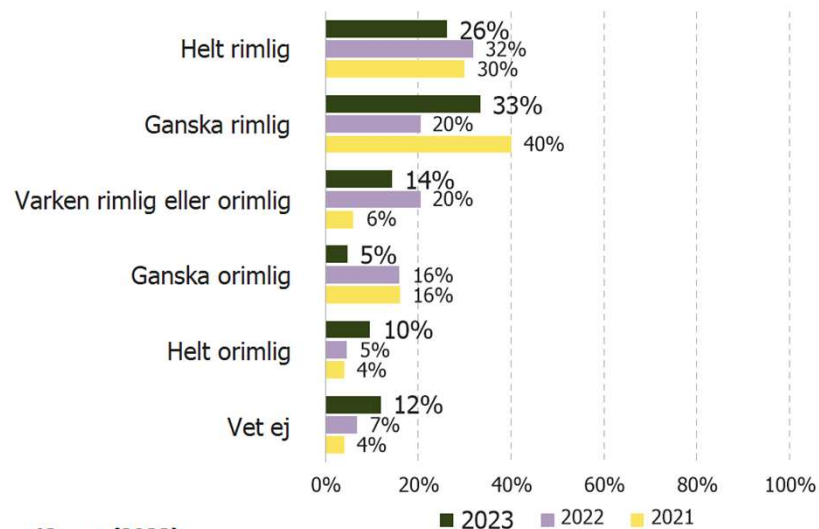


Bas: 42 svar (2023)

Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

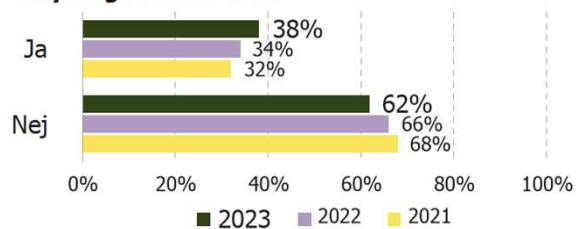
Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?



Markupplåtelse

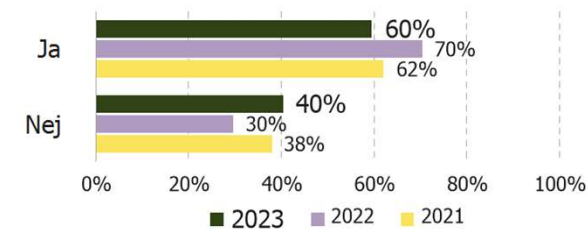
Fakta om respondenterna

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



Bas: 42 svar (2023)

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

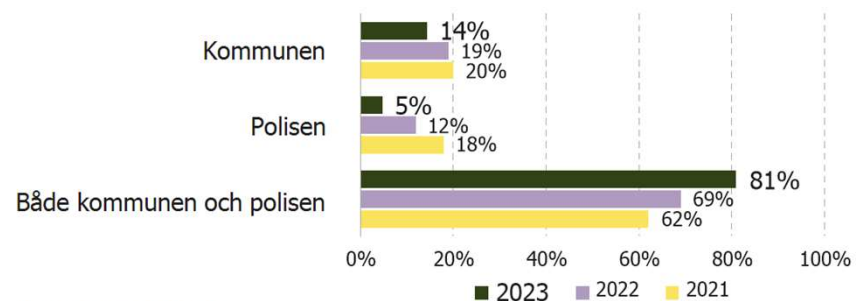


Bas: 42 svar (2023)


Markupplåtelse

Fakta om respondenterna

Vem/vilka har du haft kontakt med gällande ditt ärende?



Bas: 42 svar (2023)



Miljö- och hälsoskydd

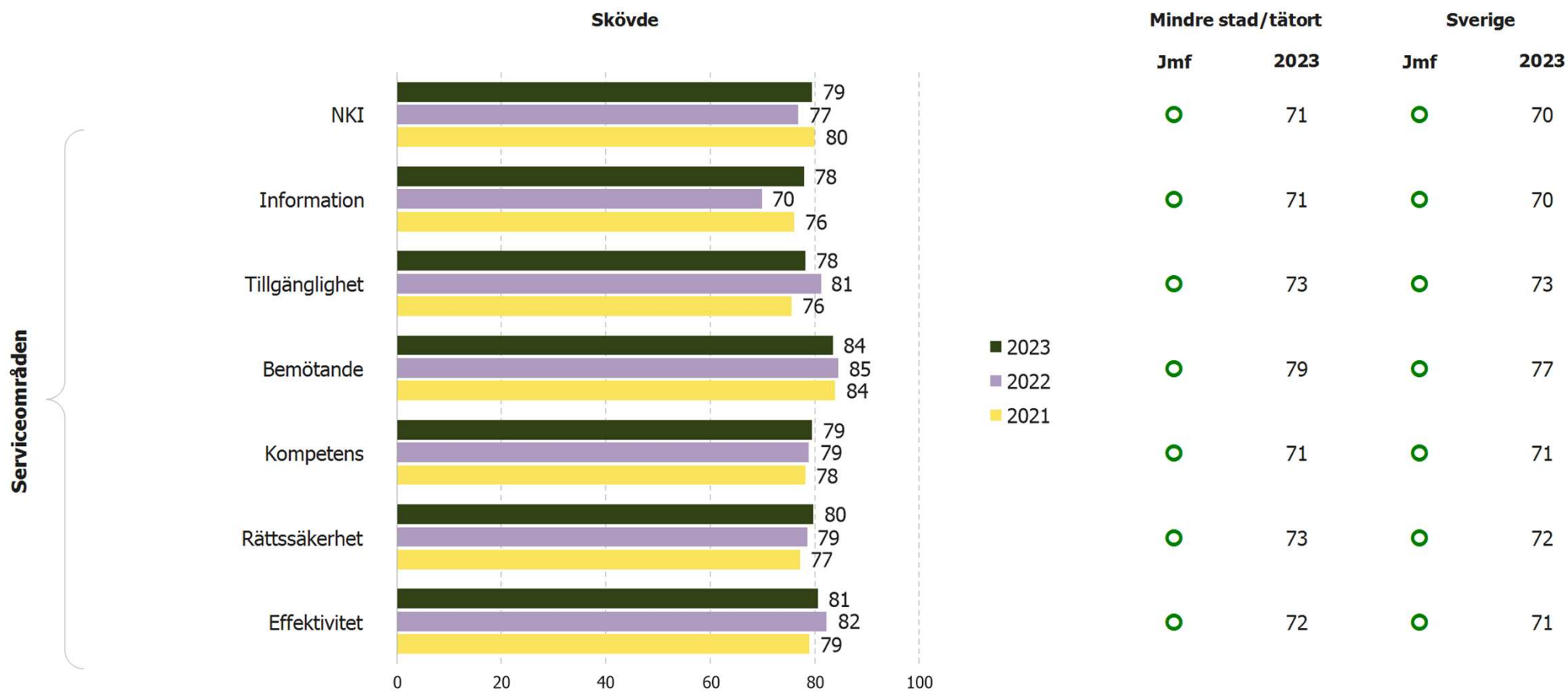
Origo Group

Miljö- och hälsoskydd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 63 procent. Det är en mycket bra nivå som ger ett bra underlag för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 79, vilket är en hög nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2022: 77).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 84. Samtliga serviceområden har ett index mellan 78-84.

Miljö- och hälsoskydd Serviceområden



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

Miljö- och hälsoskydd

Svarsfördelning

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?
- ... 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

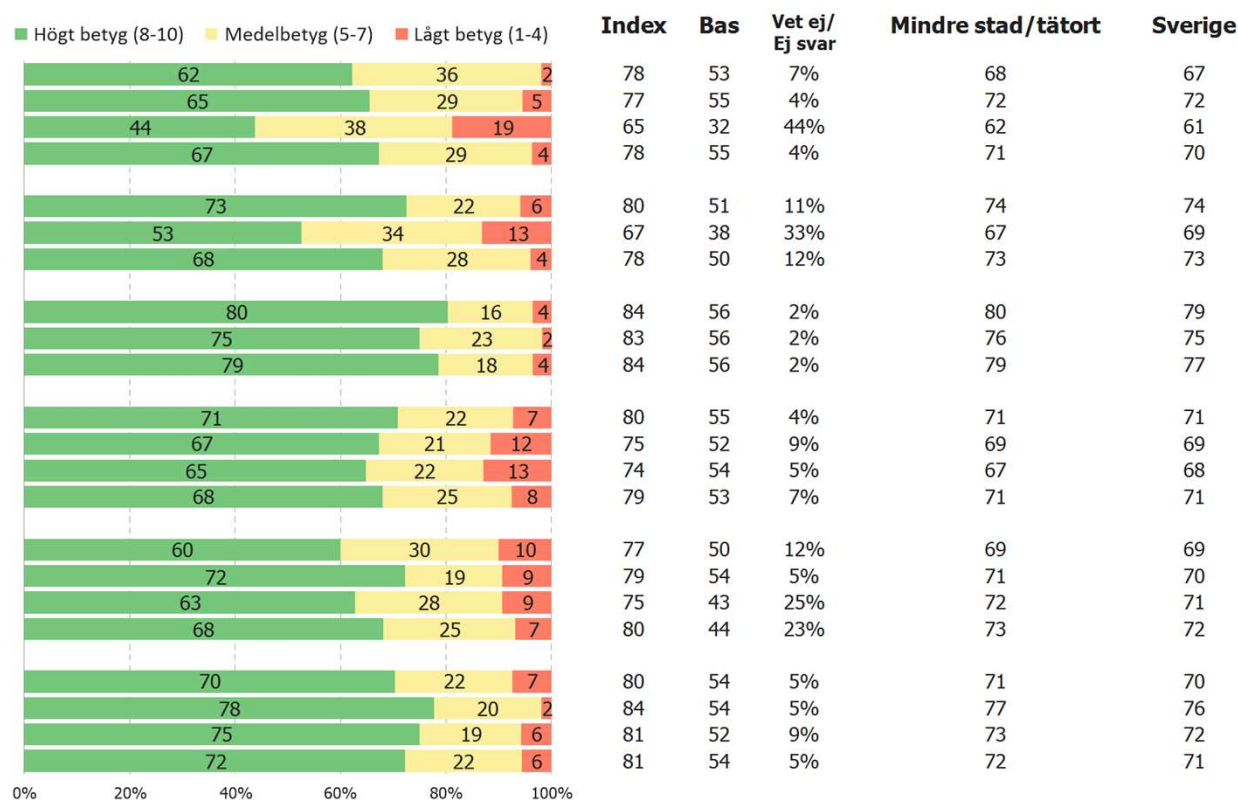
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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?



Miljö- och hälsoskydd 2022-2023

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 86%
Regressionsbas: 67

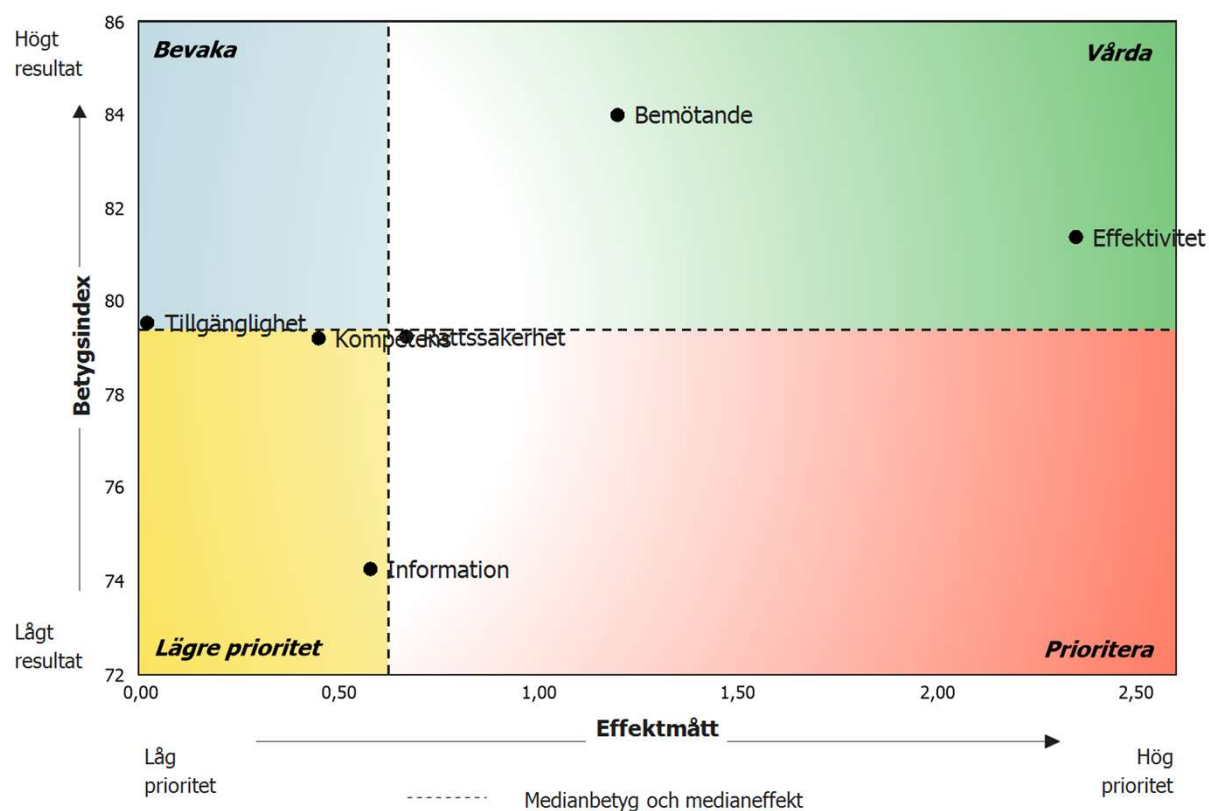
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten 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 Skövde totalt är 86 %, 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.

Miljö- och hälsoskydd 2022-2023

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.

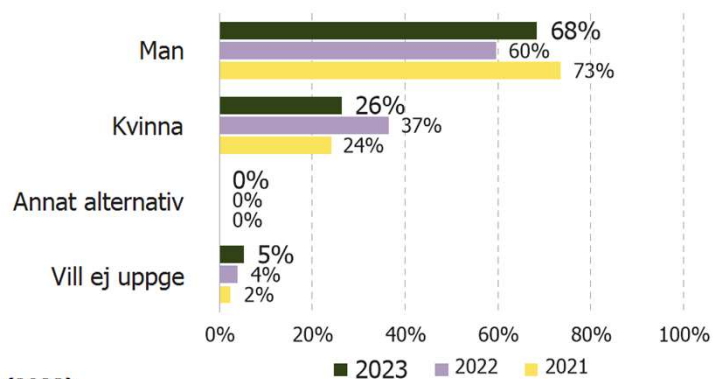
Lägre prioritet – Serviceområden med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala NKI-värdet. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som serviceområden inom kategorin "Prioritera".

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

Miljö- och hälsoskydd

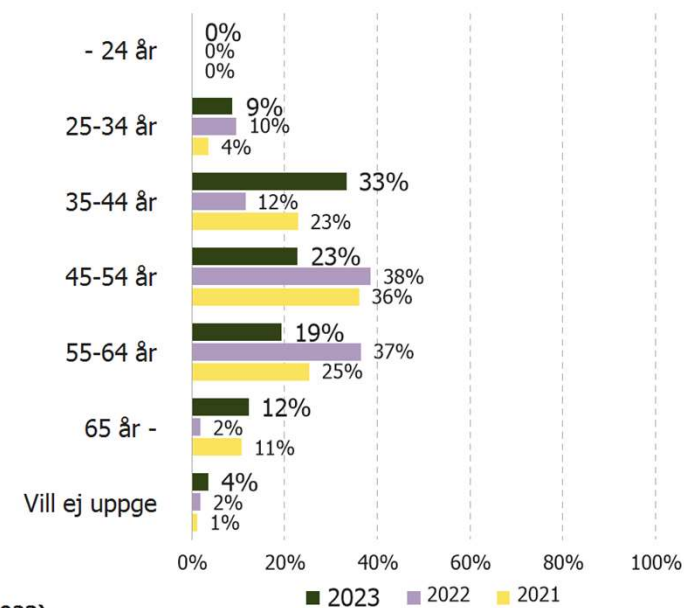
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 57 svar (2023)

Hur gammal är du?

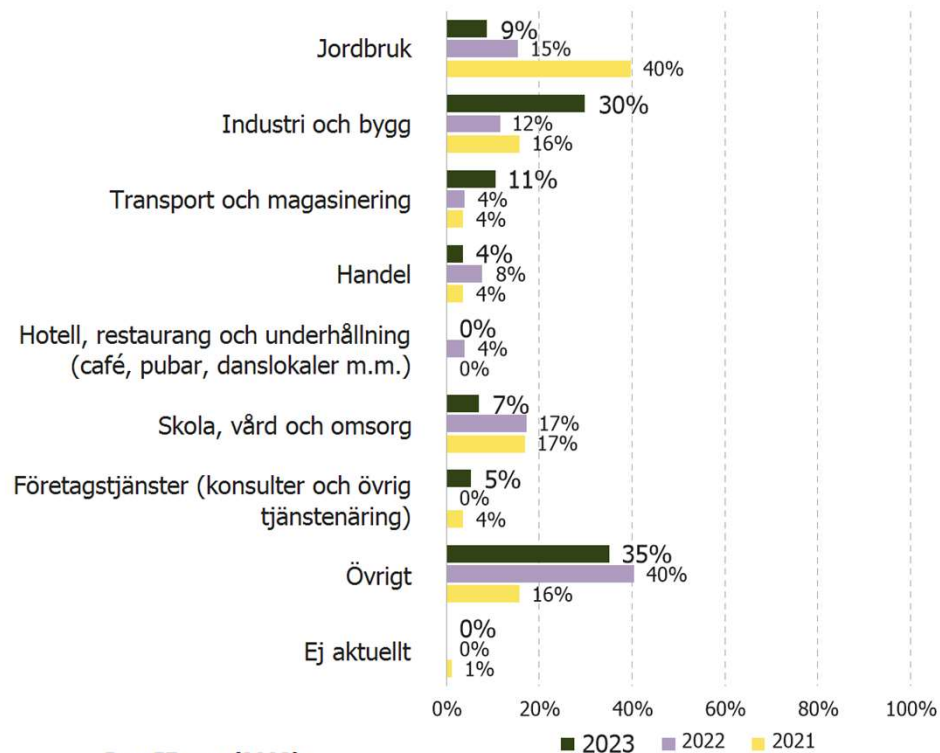


Bas: 57 svar (2023)

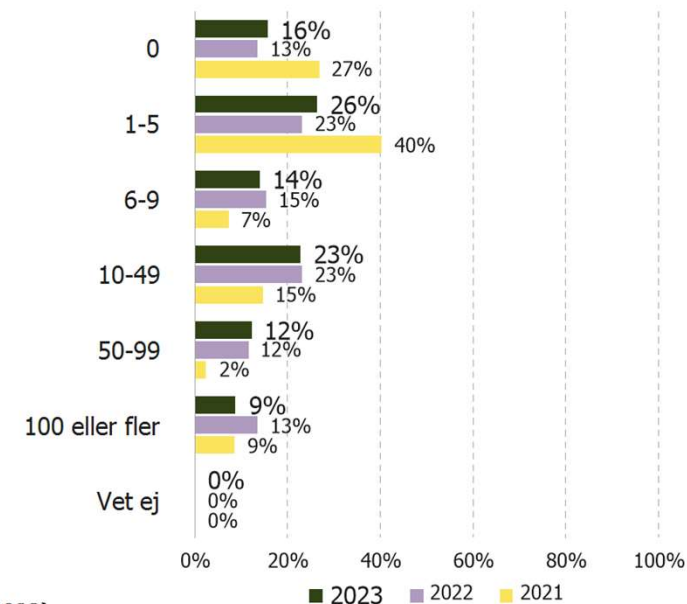
Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



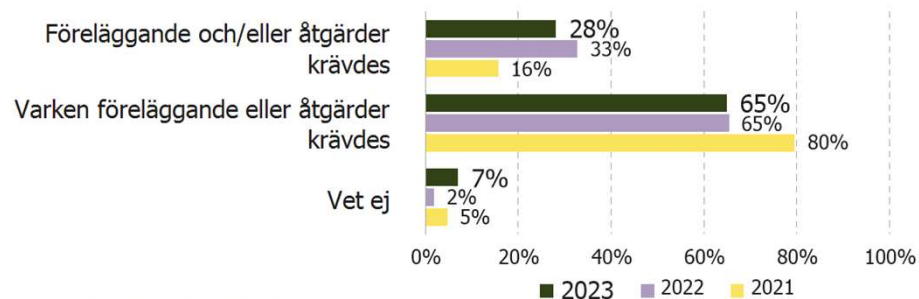
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

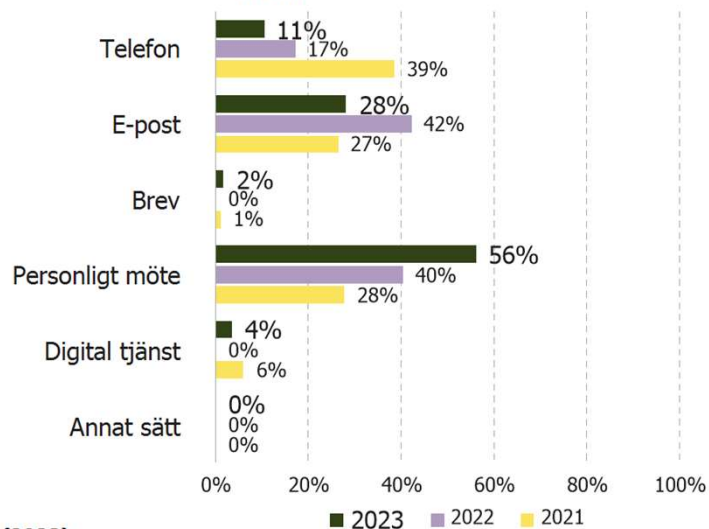


Bas: 57 svar (2023)

Miljö- och hälsoskydd

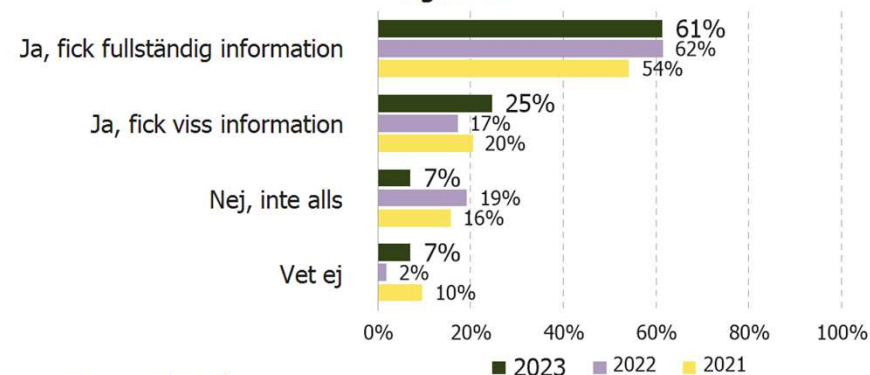
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 57 svar (2023)

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

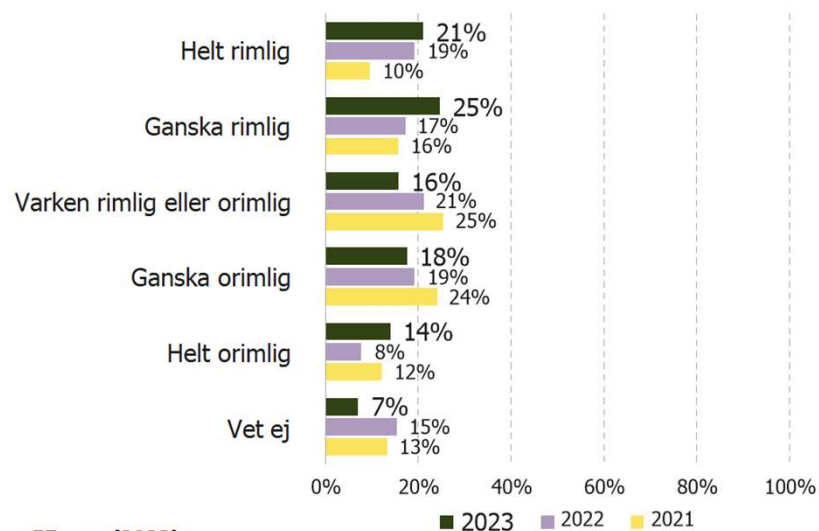


Bas: 57 svar (2023)

Miljö- och hälsoskydd

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?

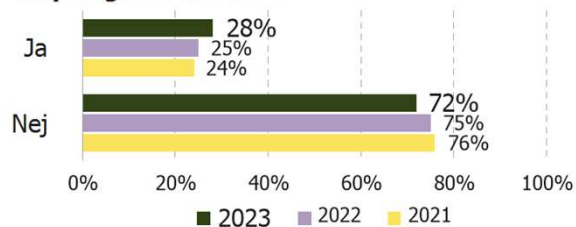


Bas: 57 svar (2023)

Miljö- och hälsoskydd

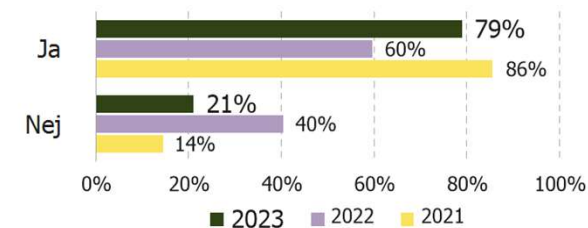
Fakta om respondenterna

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



Bas: 57 svar (2023)

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



Bas: 57 svar (2023)



Livsmedelskontroll

Origo Group

Livsmedelskontroll

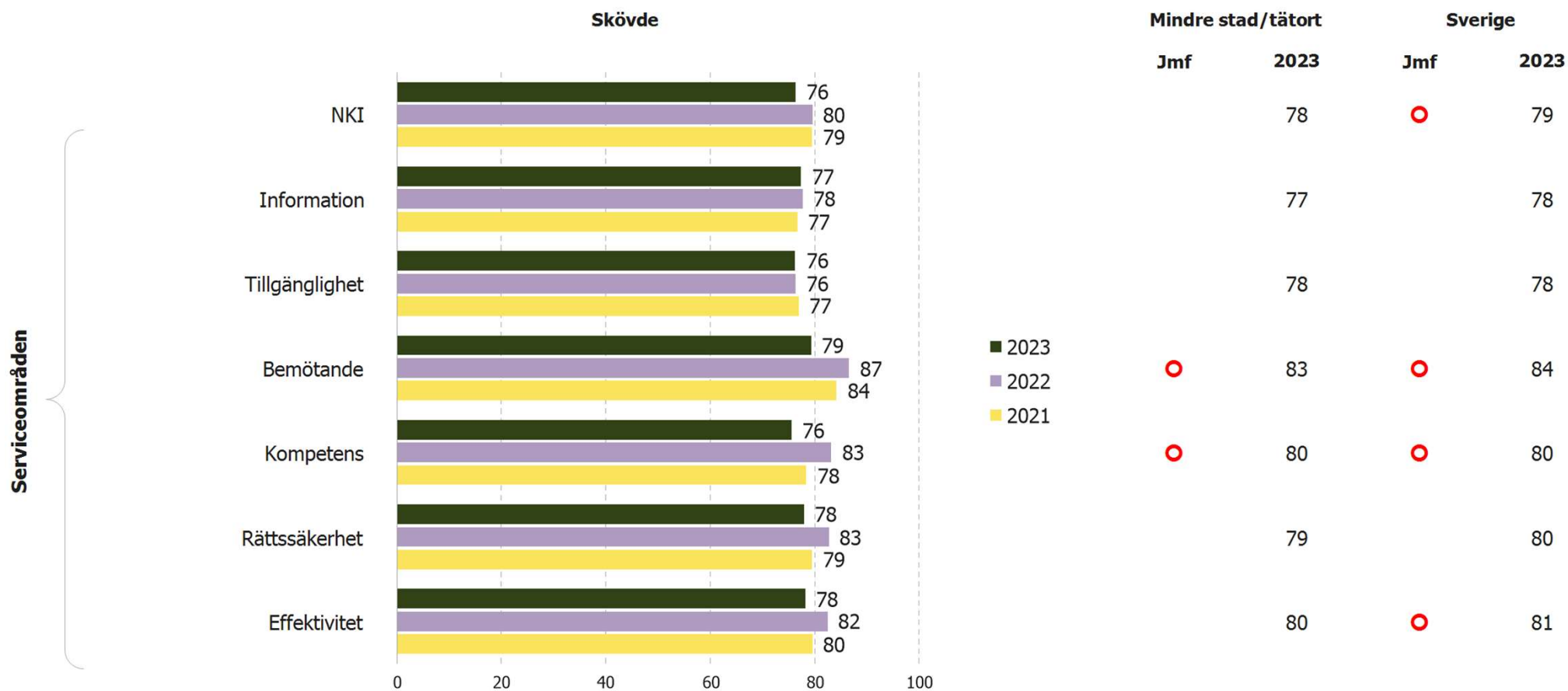
Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 60 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 76, vilket är en hög nivå. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2022: 80).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 79. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-79.

Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Bemötande och Effektivitet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det attityden mot kunden och tiden för handläggningen.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Kompetens då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning inom Livsmedelskontroll. Framför allt gäller det förmågan att ge råd och vägledning.

Livsmedelskontroll Serviceområden



Jmf: Färgmarkeringar indikerar om resultatet för Skövde 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 ärende?
- ... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?
- ... 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

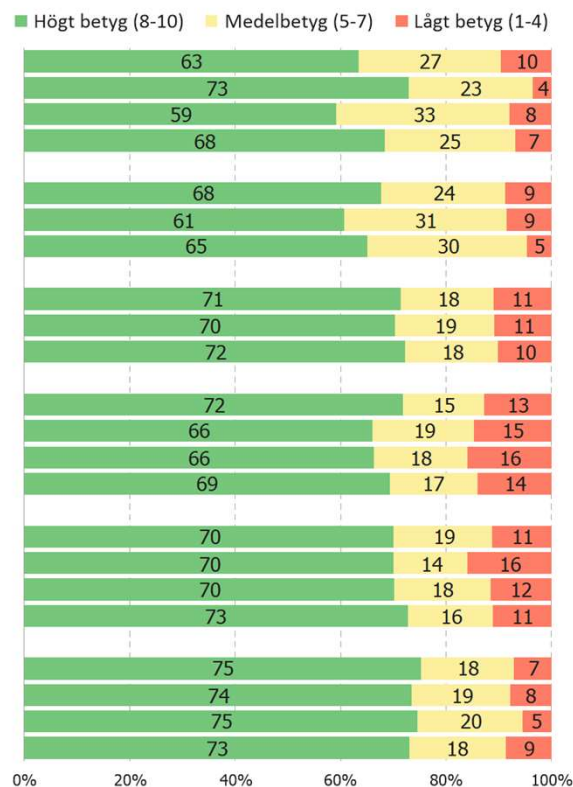
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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	Mindre stad/tätort	Sverige
75	115	6%	76	76
80	111	9%	79	80
73	76	38%	72	72
77	117	4%	77	78
77	102	16%	80	80
74	94	23%	74	75
76	109	11%	78	78
80	119	2%	84	85
77	111	9%	82	82
79	119	2%	83	84
77	117	4%	80	81
74	109	11%	78	78
73	107	12%	78	79
76	114	7%	80	80
77	107	12%	78	78
76	107	12%	79	79
76	104	15%	78	78
78	99	19%	79	80
80	113	7%	80	80
79	102	16%	83	82
81	110	10%	81	81
78	115	6%	80	81

Livsmedelskontroll

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 88%

Regressionsbas: 85

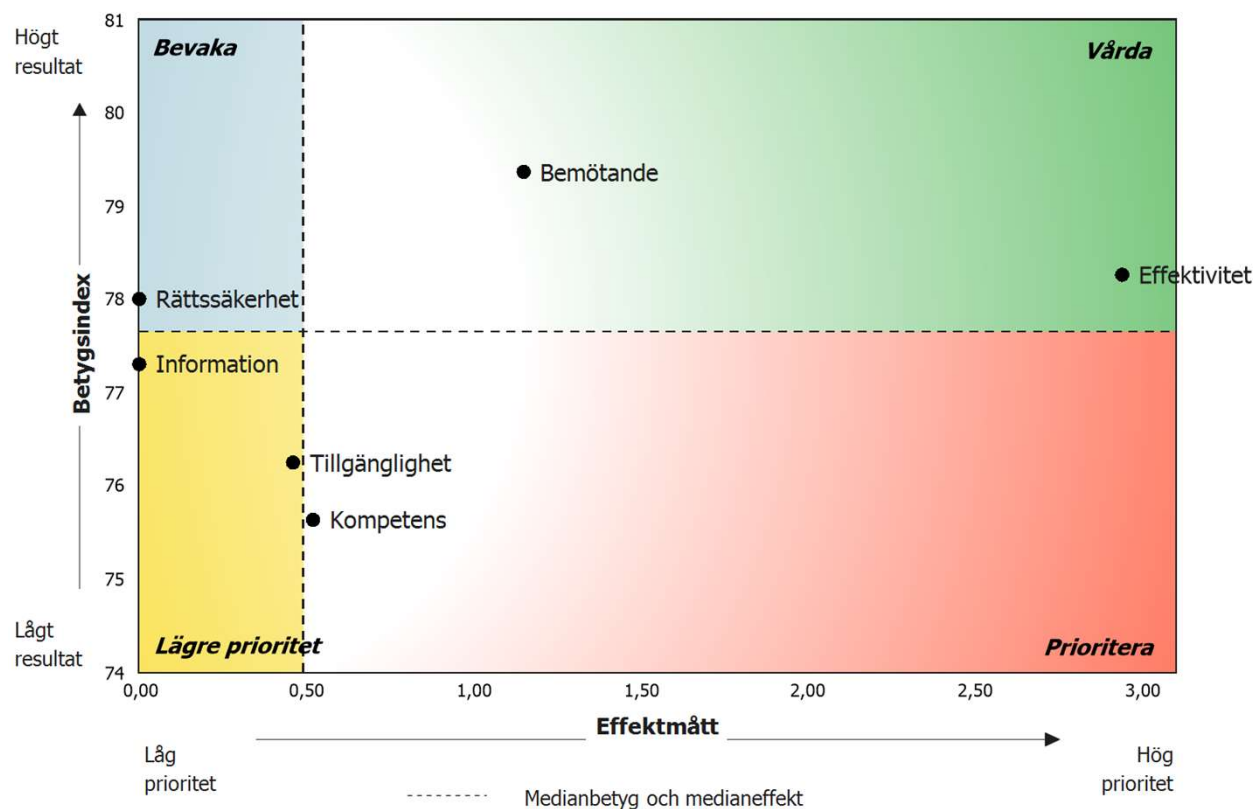
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten 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 Skövde totalt är 88 %, 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.

Livsmedelskontroll

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 viktiga områden att prioritera.

Livsmedelskontroll

Prioriteringar inom serviceområden

Information	Betyg	Effekt
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	75	1,91
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	80	2,71
... informationen på vår webbplats?	73	0,54
Tillgänglighet		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?		-
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?		-
Bemötande		
... vår attityd mot dig?	80	3,56
... vårt engagemang i ditt ärende?	77	1,38
Kompetens		
... vår kunskap om ämnesområdet?	77	0,92
... vår förmåga att förstå dina problem?	74	1,88
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	73	2,10
Rättssäkerhet		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	77	1,52
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	76	0,19
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	76	2,90
Effektivitet		
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	80	2,26
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	79	1,17
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	81	1,82

Åtgärdslistan syftar till att komplettera prioriteringsmatrisen och visar vilka enskilda frågor inom varje serviceområde som har störst betydelse för den totala nöjdheten med området. Kategorierna gäller även här:

Vårda – Frågor 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 – Frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

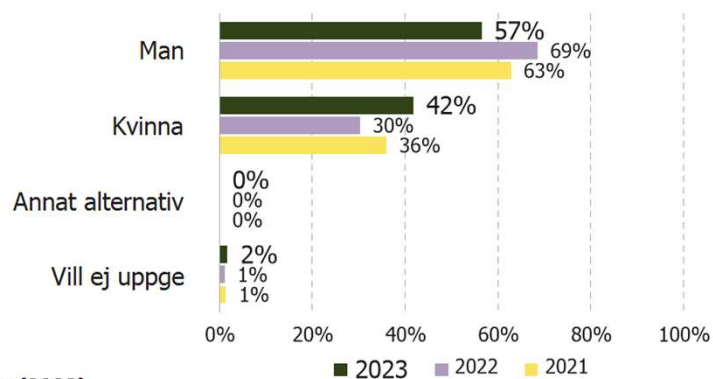
Lägre prioritet – Frågor med låga betyg, men med lägre påverkan på det totala betyget. Förbättringar kan vara önskvärda, men är inte lika viktiga som frågor inom kategorin "Prioritera".

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

Livsmedelskontroll

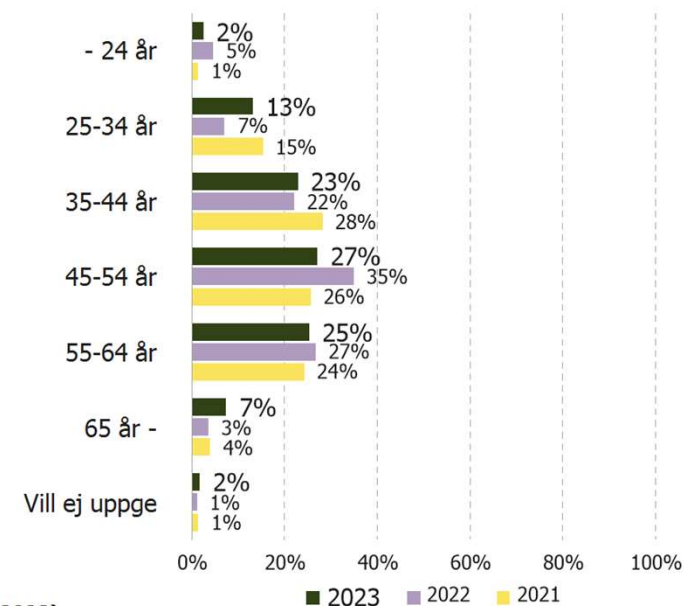
Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



Bas: 122 svar (2023)

Hur gammal är du?

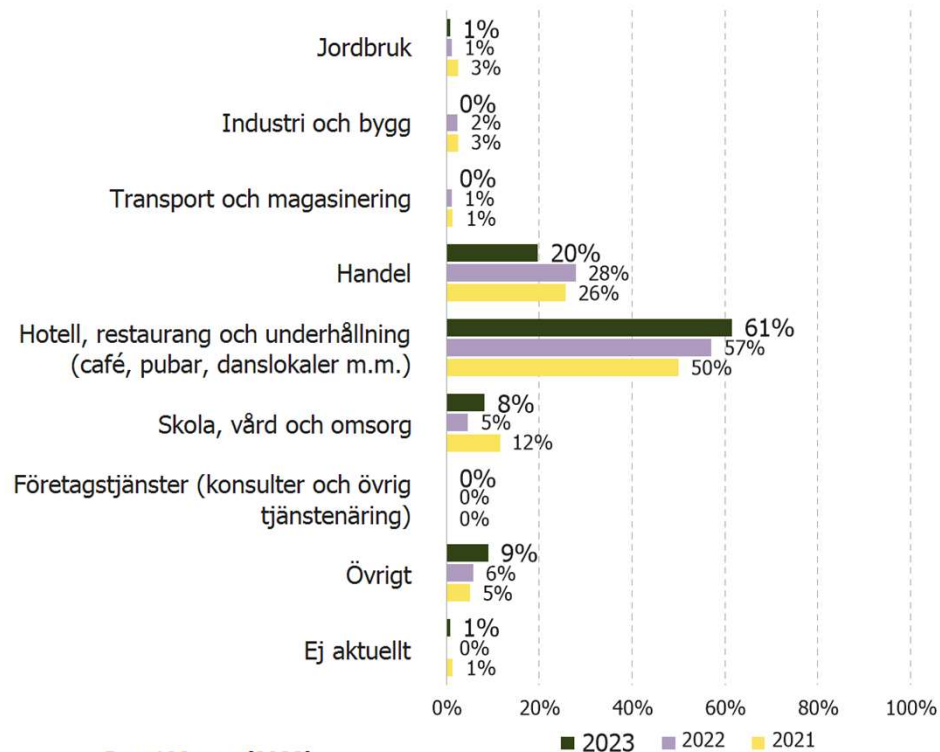


Bas: 122 svar (2023)

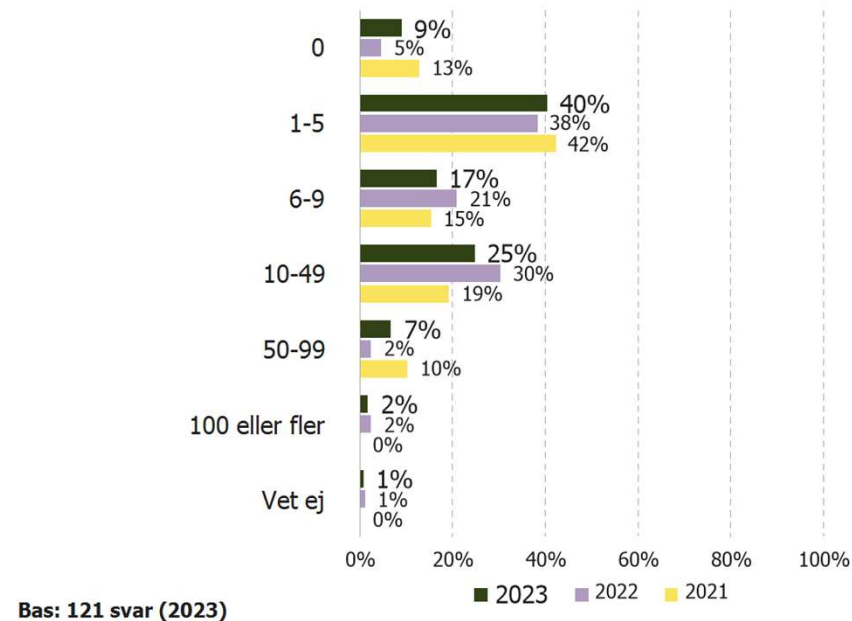
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



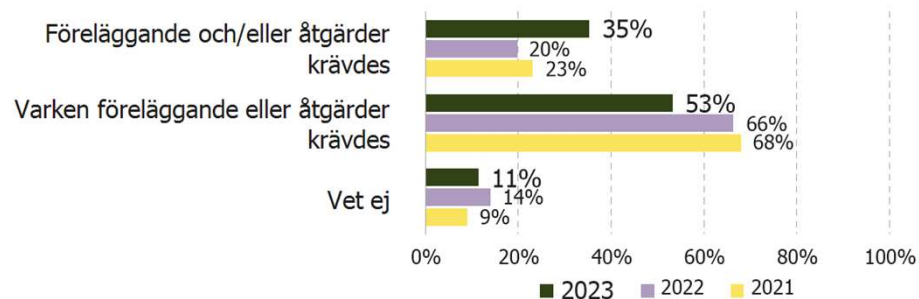
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

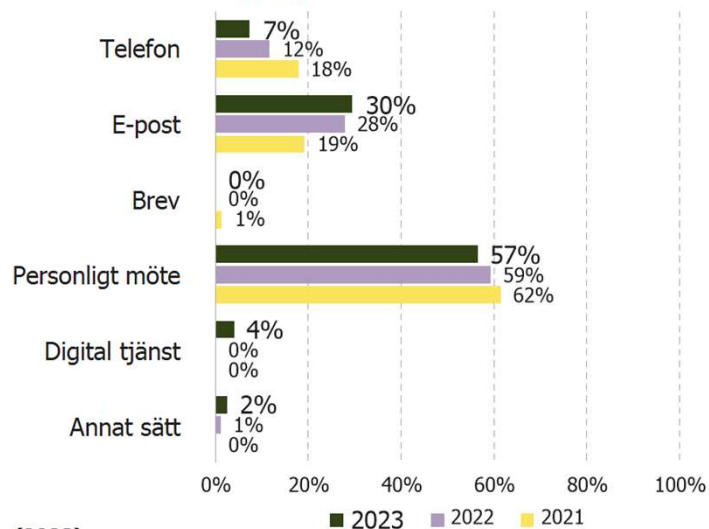


Bas: 122 svar (2023)

Livsmedelskontroll

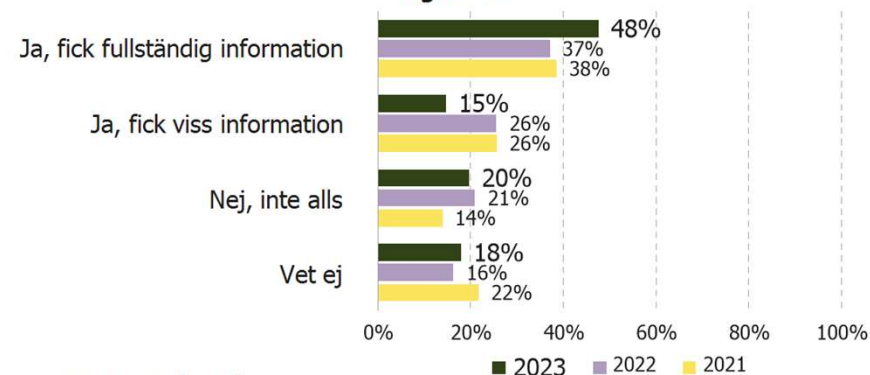
Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



Bas: 122 svar (2023)

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

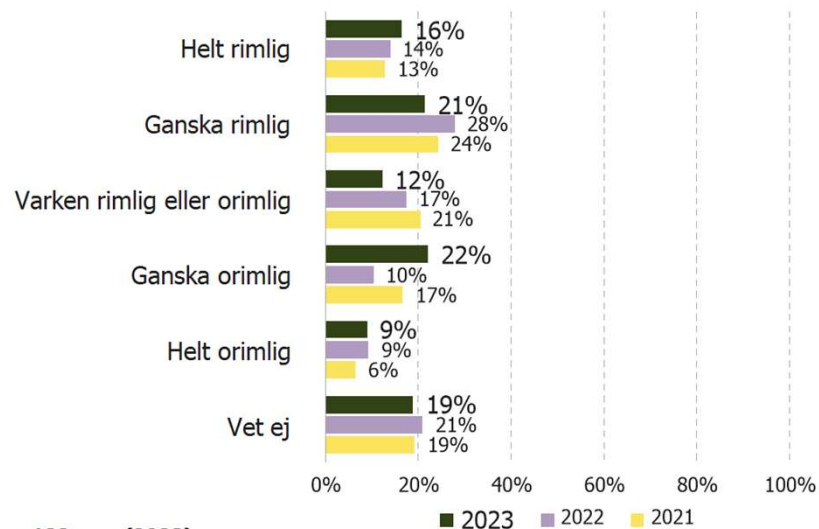


Bas: 122 svar (2023)

Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?

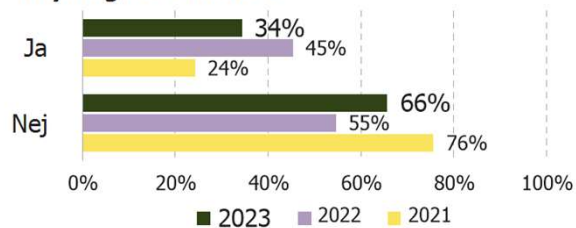


Bas: 122 svar (2023)

Livsmedelskontroll

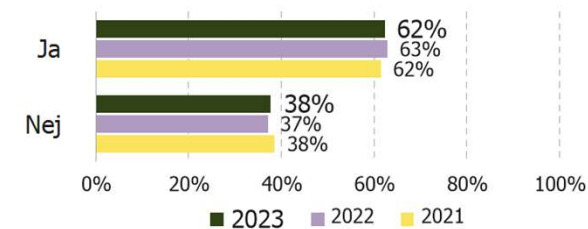
Fakta om respondenterna

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



Bas: 122 svar (2023)

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

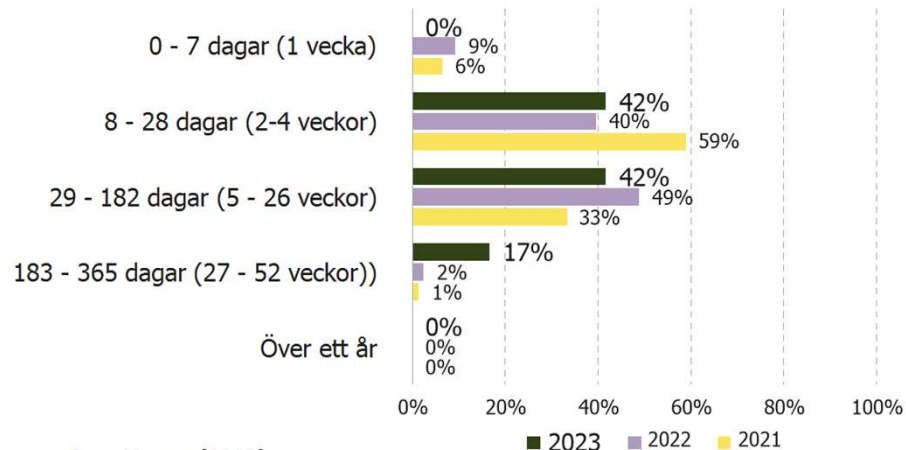


Bas: 122 svar (2023)

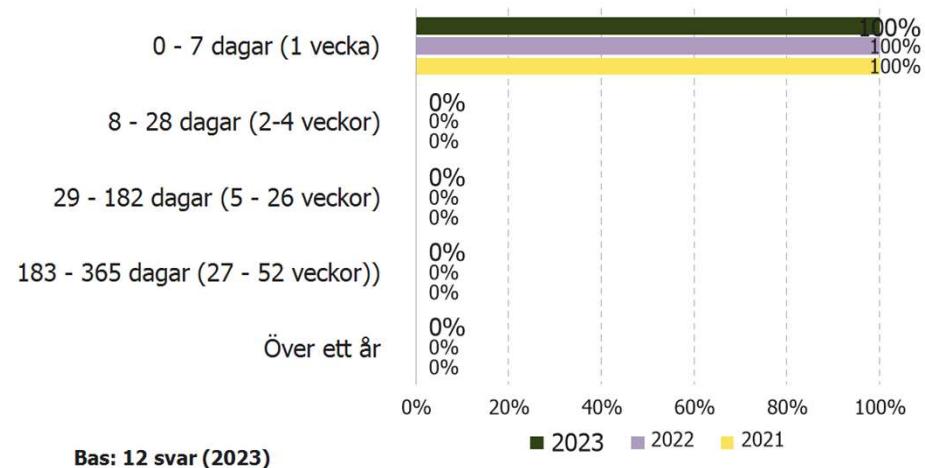
Livsmedelskontroll

Fakta om respondenterna

Handläggningstid (fr. ankomstdatum)



Handläggningstid (fr. komplettdatum)



Serveringstillstånd

Origo Group

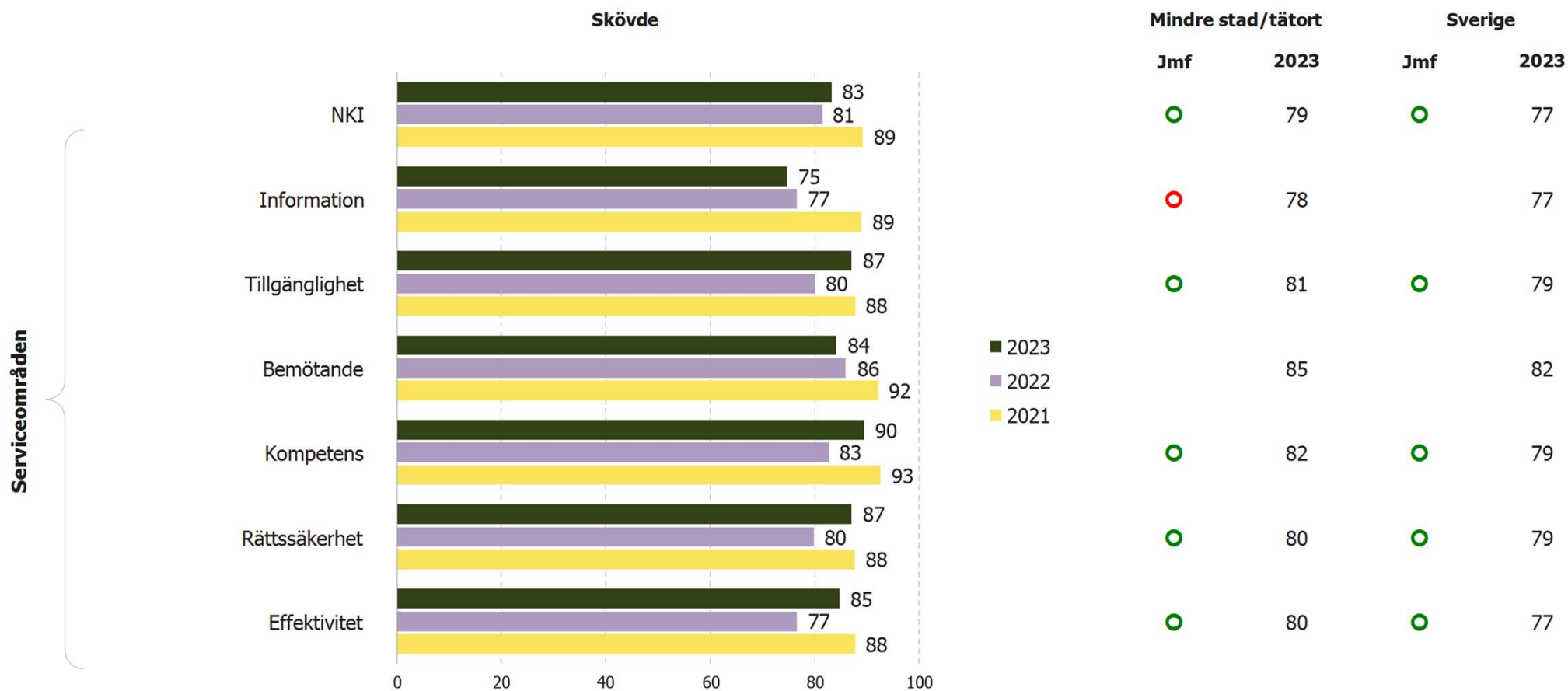
Serveringstillstånd

Sammanfattning och rekommendationer

- Svarefrekvensen uppgår till 38 procent. Det är tyvärr en relativt låg nivå.
- NKI för Serveringstillstånd uppgår till 83, vilket är en mycket hög nivå. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2022: 81).
- Högst omdöme ges Kompetens, med ett index på 90. Samtliga serviceområden har ett index mellan 75-90.

Serveringstillstånd

Serviceområden



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

Serveringstillstånd

Svarsfördelning

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?
- ... 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

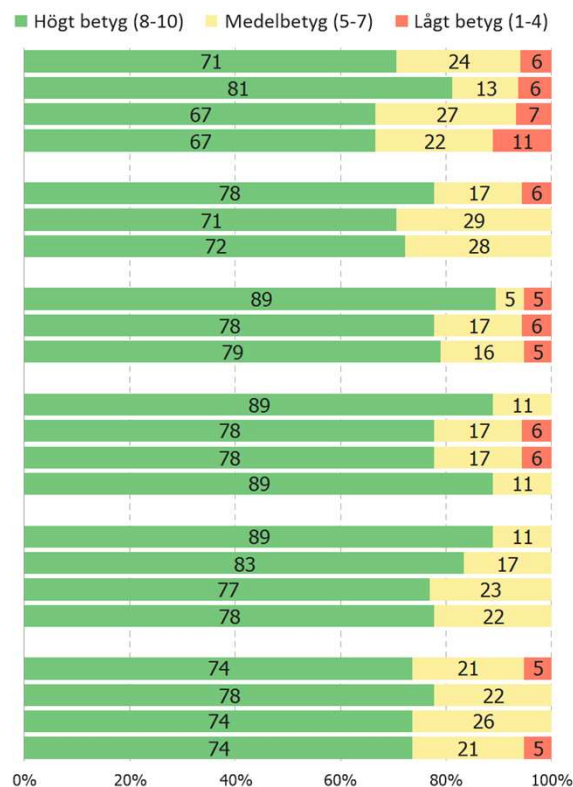
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

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	Mindre stad/tätort	Sverige
80	17	15%	77	74
82	16	20%	80	79
78	15	25%	72	71
75	18	10%	78	77
83	18	10%	82	80
81	17	15%	77	76
87	18	10%	81	79
87	19	5%	86	84
83	18	10%	84	81
84	19	5%	85	82
92	18	10%	83	80
85	18	10%	80	77
84	18	10%	80	77
90	18	10%	82	79
90	18	10%	78	77
88	18	10%	81	79
84	13	35%	79	78
87	18	10%	80	79
82	19	5%	78	75
87	18	10%	84	80
82	19	5%	81	78
85	19	5%	80	77

*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2023

Effektmått och förklaringsgrad



Förklaringsgrad: 88%
Regressionsbas: 364

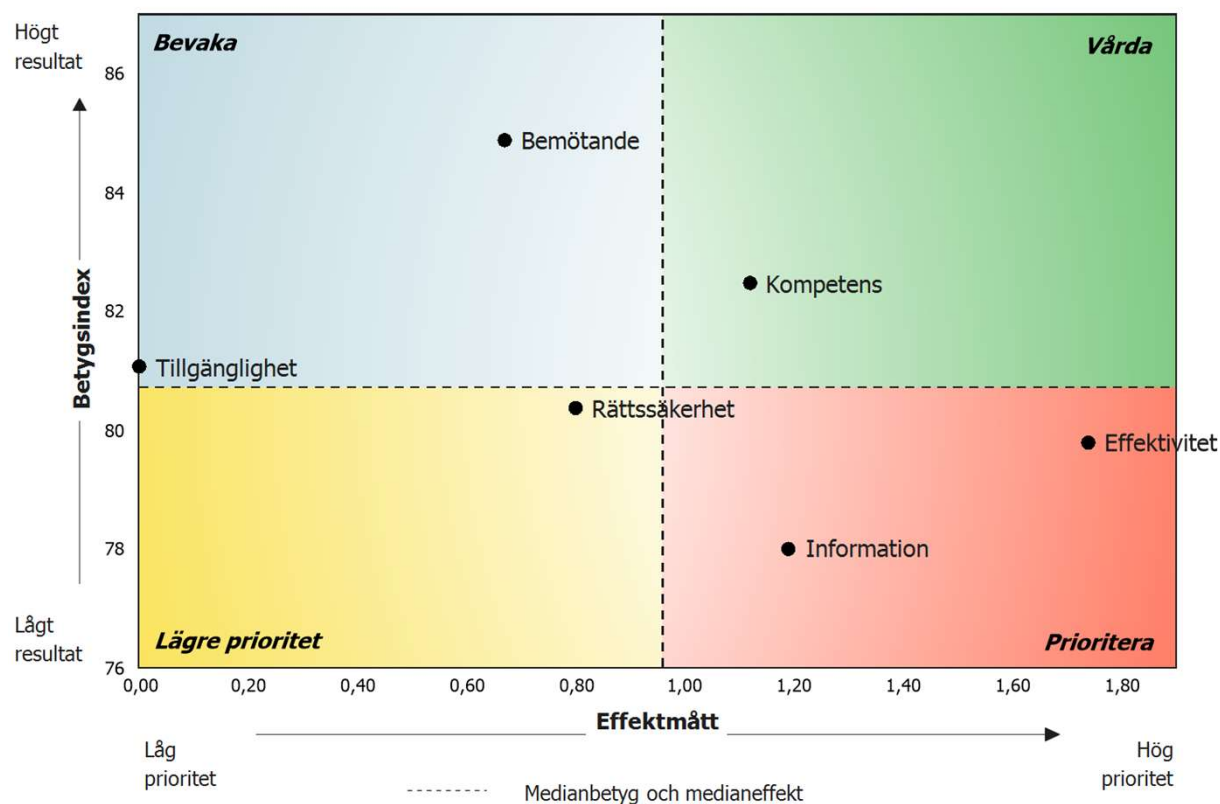
Effektmåtten visar i vilken utsträckning respektive serviceområde påverkar det totala NKI-värdet. För att effektmått ska beräknas krävs att minst 50 kunder har svarat på serviceområdenas totalfrågor samt de tre NKI-frågorna. Se avsnittet *Modellbeskrivning* för en mer detaljerad beskrivning av hur effektmåtten 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 Mindre stad/tätort totalt är 88 %, 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 "Mindre stad/tätort" eftersom effektmåtten för Skövde inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

*Mindre stad/tätort Serveringstillstånd 2023 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".

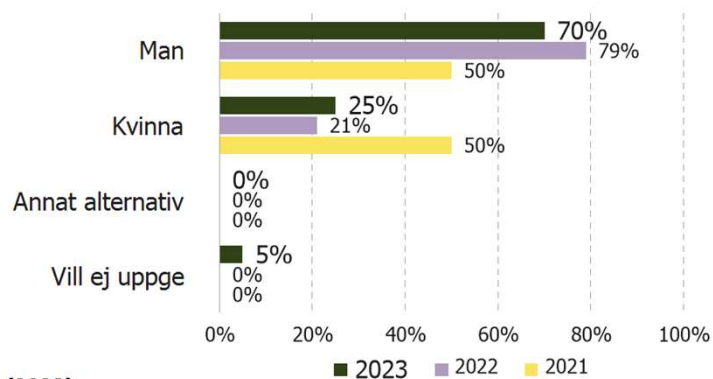
Bevaka – Serviceområden inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

*Effektmåtten som visas är för kommungrupp "Mindre stad/tätort" då effektmåtten för Skövde inte var tillräckligt tillförlitliga på grund av för låg bas och/eller förklaringsgrad.

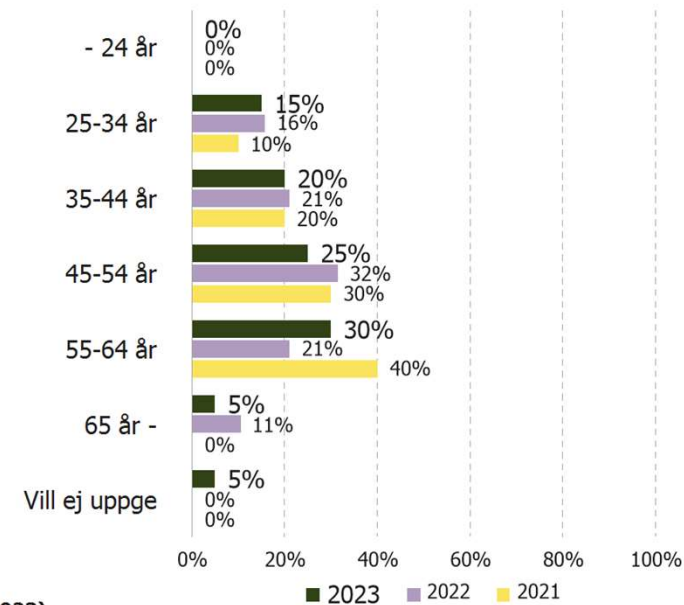
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Är du en man eller kvinna?



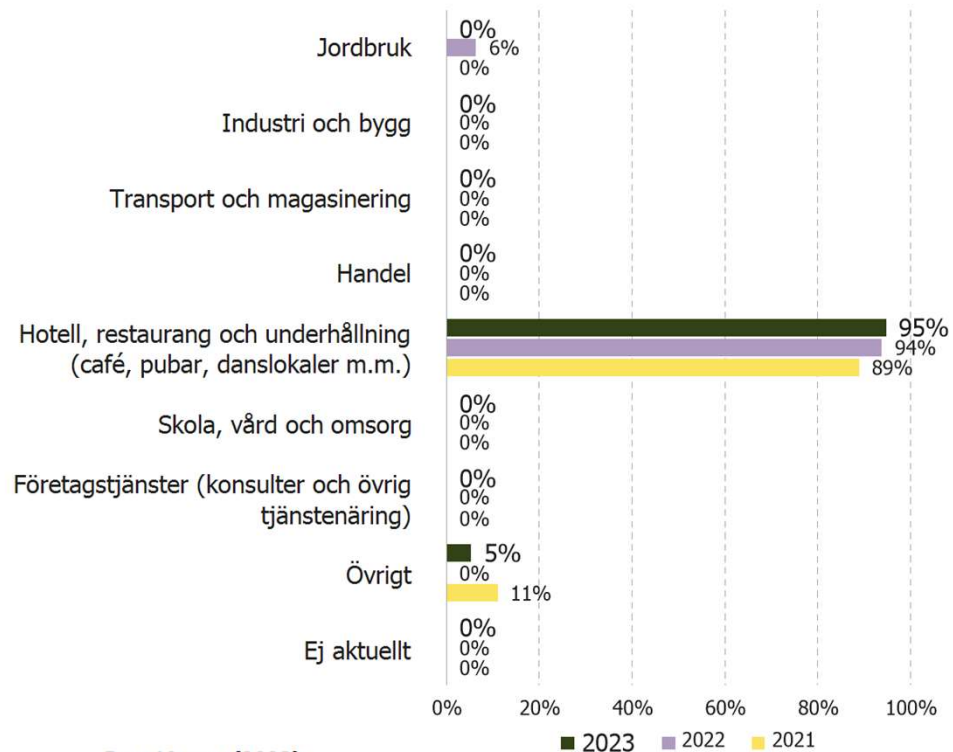
Hur gammal är du?



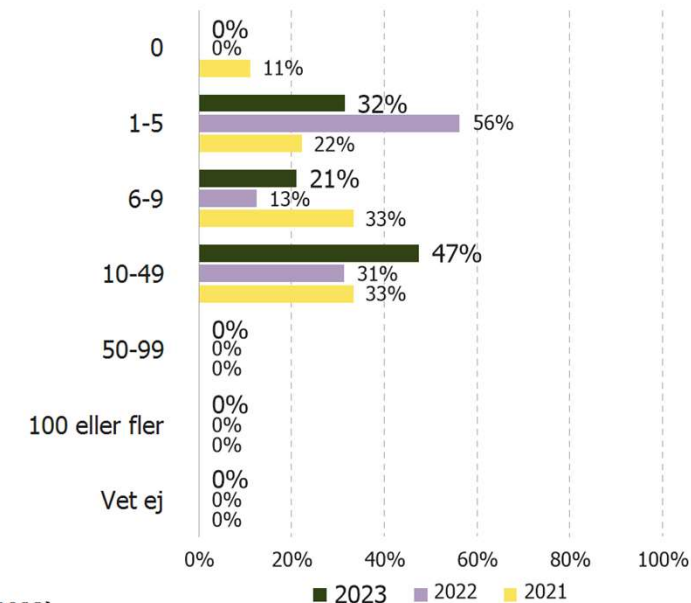
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

I vilken bransch är ditt företag verksamt?



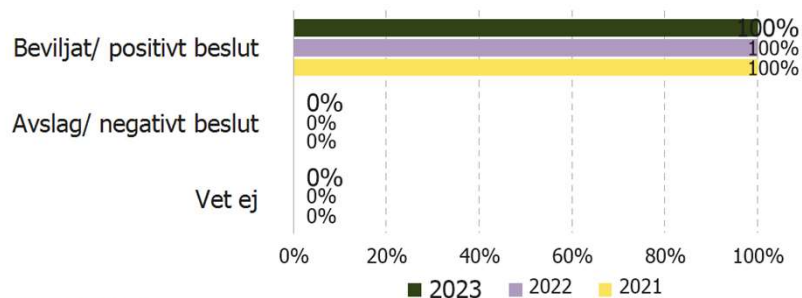
Hur många anställda finns det på din arbetsplats?



Serveringstillstånd

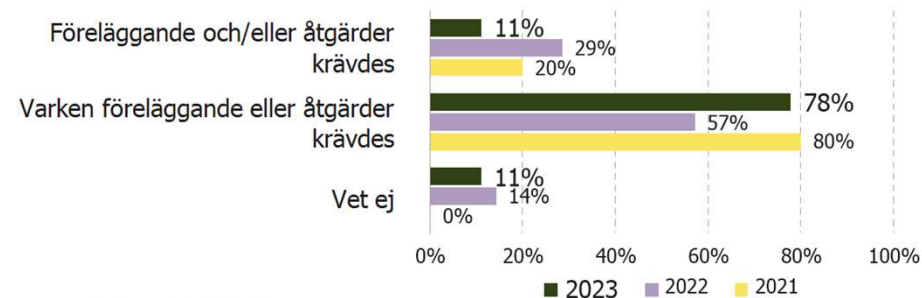
Fakta om respondenterna

Vilket besluts tog av kommunen (Tillstånd/bygglov/anmälan)



Bas: 11 svar (2023)

Vilket beslut togs av kommunen (Tillsyn/kontroll)

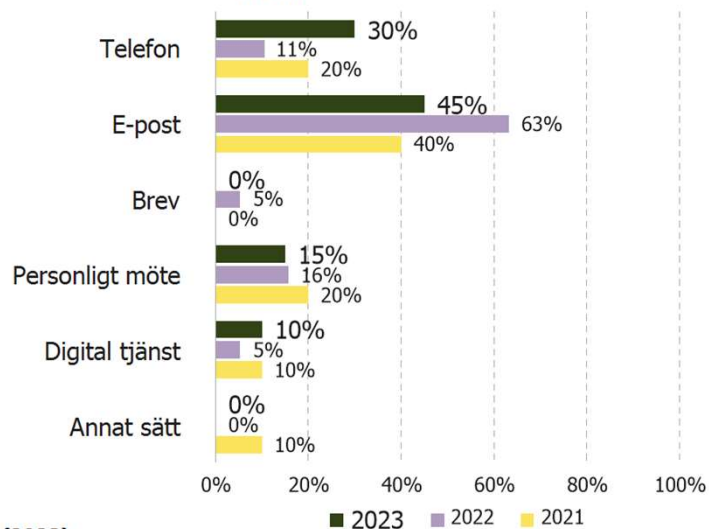


Bas: 9 svar (2023)

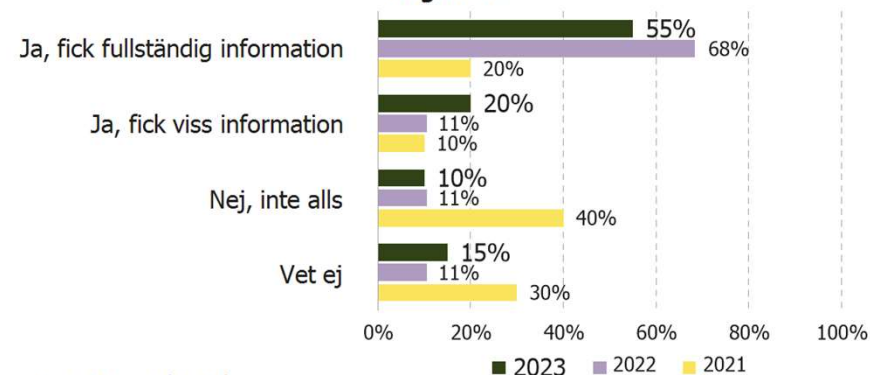
Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Vilket var ditt huvudsakliga kommunikationssätt med oss i detta ärende?



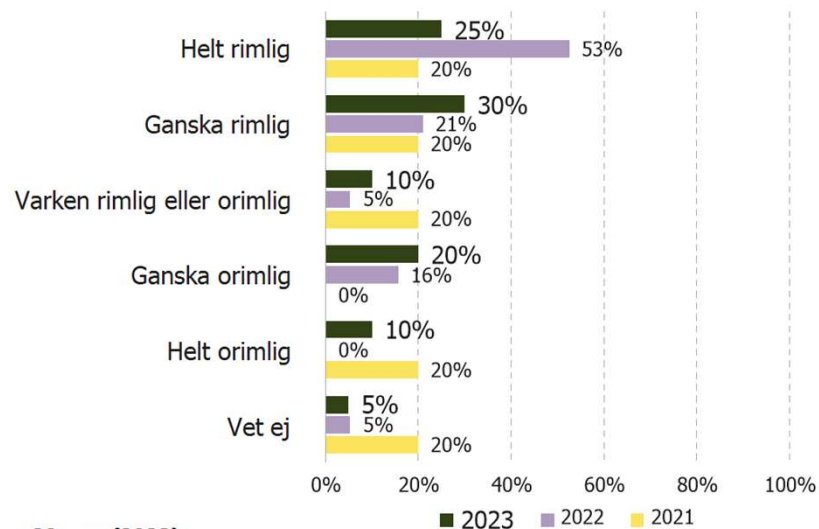
Blev du i förväg informerad om vilka tjänster som ingick i avgiften?



Serveringstillstånd

Fakta om respondenterna

Hur rimlig anser du att avgiften för ditt ärende var?

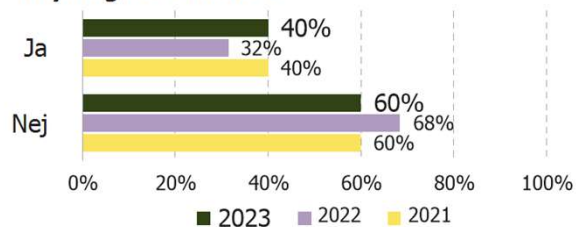


Bas: 20 svar (2023)

Serveringstillstånd

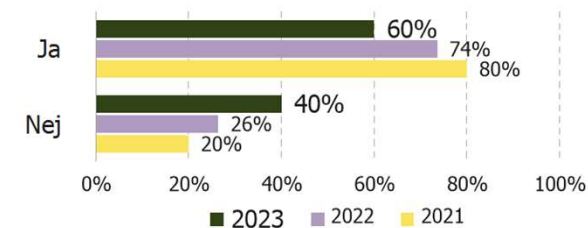
Fakta om respondenterna

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



Bas: 20 svar (2023)

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



Bas: 20 svar (2023)

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 (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.

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

EFFEKT MÅTT

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 & EFFEKTMÅTT

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 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 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 2023, används 2022-2023, 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

