



# Löpande insikt

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

**Mjölby kommun**  
Företag

April 2019

# Innehåll

Sammanfattning & Rekommendationer 3

## Resultat

Totalt 6

Jämförelser mellan grupper 19

Brandskydd 27

Bygglov 36

Miljö- och hälsoskydd 45

Livsmedelskontroll 54

Fakta om undersökningen 63



# Sammanfattning & Rekommendationer

# Sammanfattning

Övergripande resultat:

- Svarefrekvensen uppgår i undersökningen till 64 procent. Det är en relativt bra nivå som ger en god grund för att ge tydliga indikationer samt för att ta beslut om åtgärder och sätta upp mål.
- NKI för Mjölby kommun uppgår till 78, vilket är ett bra resultat. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2017: 74).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 85. Samtliga serviceområden har ett index mellan 76-85.
- Sett till myndighetsområden ges Bygglov (87) högst betyg, medan Miljö- och hälsoskydd (69) ges lägst betyg.

# Rekommendationer

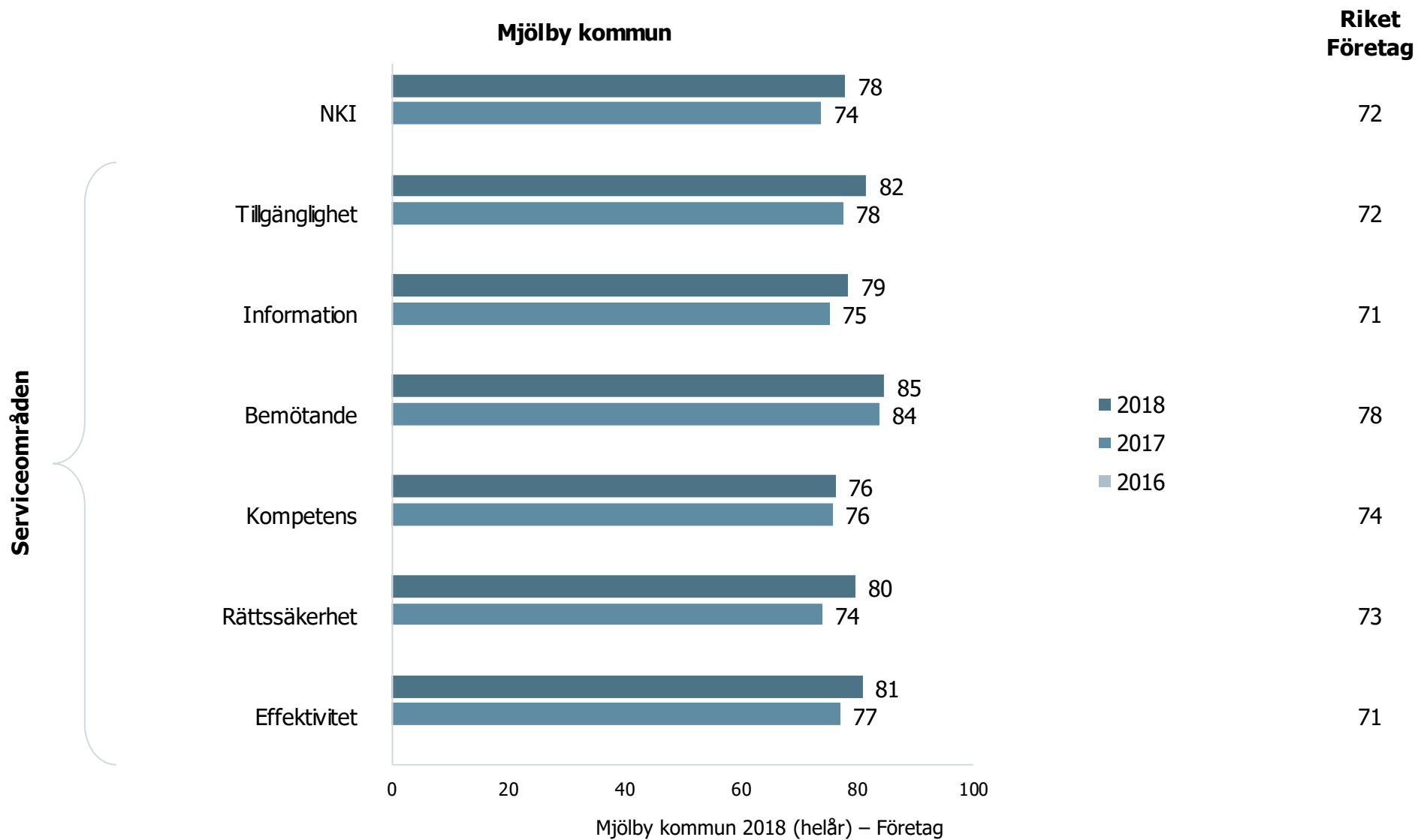
Rekommendationerna bygger på dels det övergripande resultatet och dels den sambandsanalys som görs för att identifiera vilka frågeområden och vilka enskilda frågor som har en stor påverkan på nöjdheten och därmed bör prioriteras.

- Hög prestation gällande Bemötande och Tillgänglighet har i nuläget en positiv inverkan på helhetsattityden. Framför allt gäller det attityd mot kunden och möjligheten att komma i kontakt med rätt person.
- Det är särskilt viktigt att söka förbättringar gällande Rättssäkerhet då prestationen inom detta område i nuläget har en negativ inverkan på den totala nöjdheten med kommunens myndighetsutövning totalt sett. Framför allt gäller det möjligheterna att framföra klagomål/synpunkter.

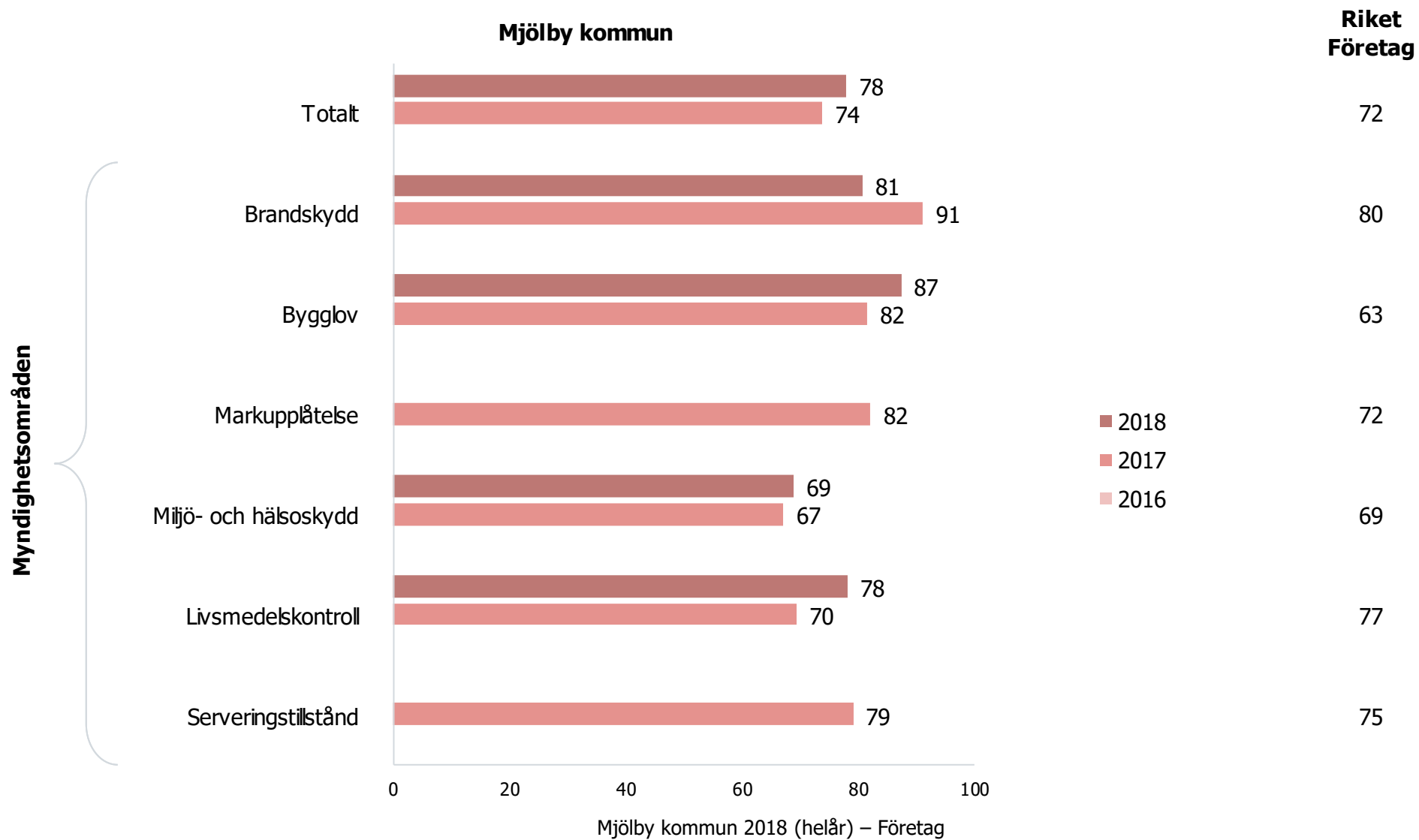
A green-tinted photograph of a meeting table. In the foreground, a person's hand is pointing at a pie chart on a document. The table is covered with various documents, including bar charts and line graphs. A laptop is open on the right side of the table, displaying a webpage. A glass of water is visible in the center. The overall scene suggests a business meeting or a presentation.

# Totalt

# Totalt Serviceområden



# Totalt Myndighetsområden





# Totalt NKI & Index

	Brandskydd	Bygglov	Markupplåtelse	Miljö- och hälsoskydd	Livsmedelskontroll	Serveringstillstånd	Mjölby kommun	
<b>NKI</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	-	<b>69</b>	<b>78</b>	-	<b>78</b>	
(Bas)	(22)	(43)	(5)	(16)	(33)	(4)	(123)	
<b>Serviceområden</b>	Tillgänglighet	83	87	-	81	79	-	82
	(Bas)	(18)	(42)	(5)	(15)	(26)	(4)	(110)
	Information	79	83	-	70	81	-	79
	(Bas)	(21)	(43)	(4)	(16)	(32)	(4)	(120)
	Bemötande	85	93	-	77	85	-	85
	(Bas)	(21)	(43)	(5)	(16)	(31)	(4)	(120)
	Kompetens	84	90	-	63	77	-	76
(Bas)	(21)	(41)	(4)	(16)	(32)	(4)	(118)	
Rättssäkerhet	83	86	-	73	80	-	80	
(Bas)	(18)	(41)	(4)	(12)	(29)	(4)	(108)	
Effektivitet	82	86	-	71	82	-	81	
(Bas)	(21)	(43)	(5)	(14)	(31)	(4)	(118)	

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

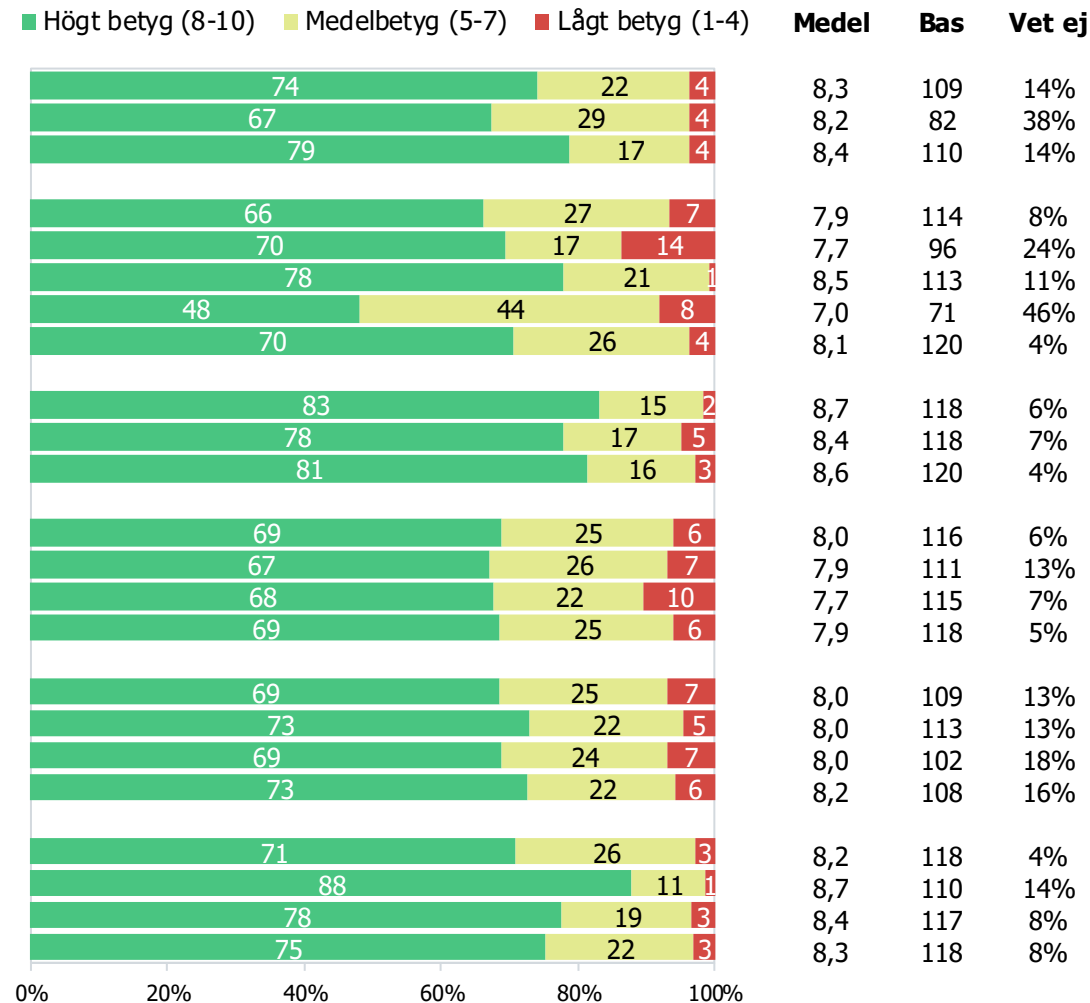
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### Rättssäkerhet

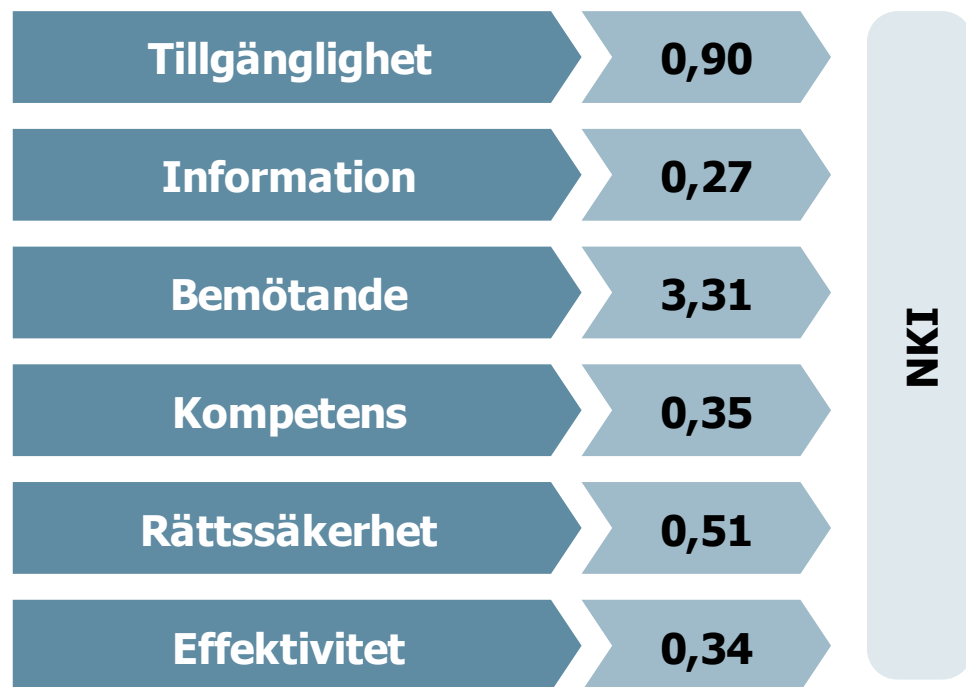
- ... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?
- ... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?
- ... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?
- ... totalt sett med rättssäkerheten?

#### Effektivitet

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



# Totalt Effektmått och förklaringsgrad



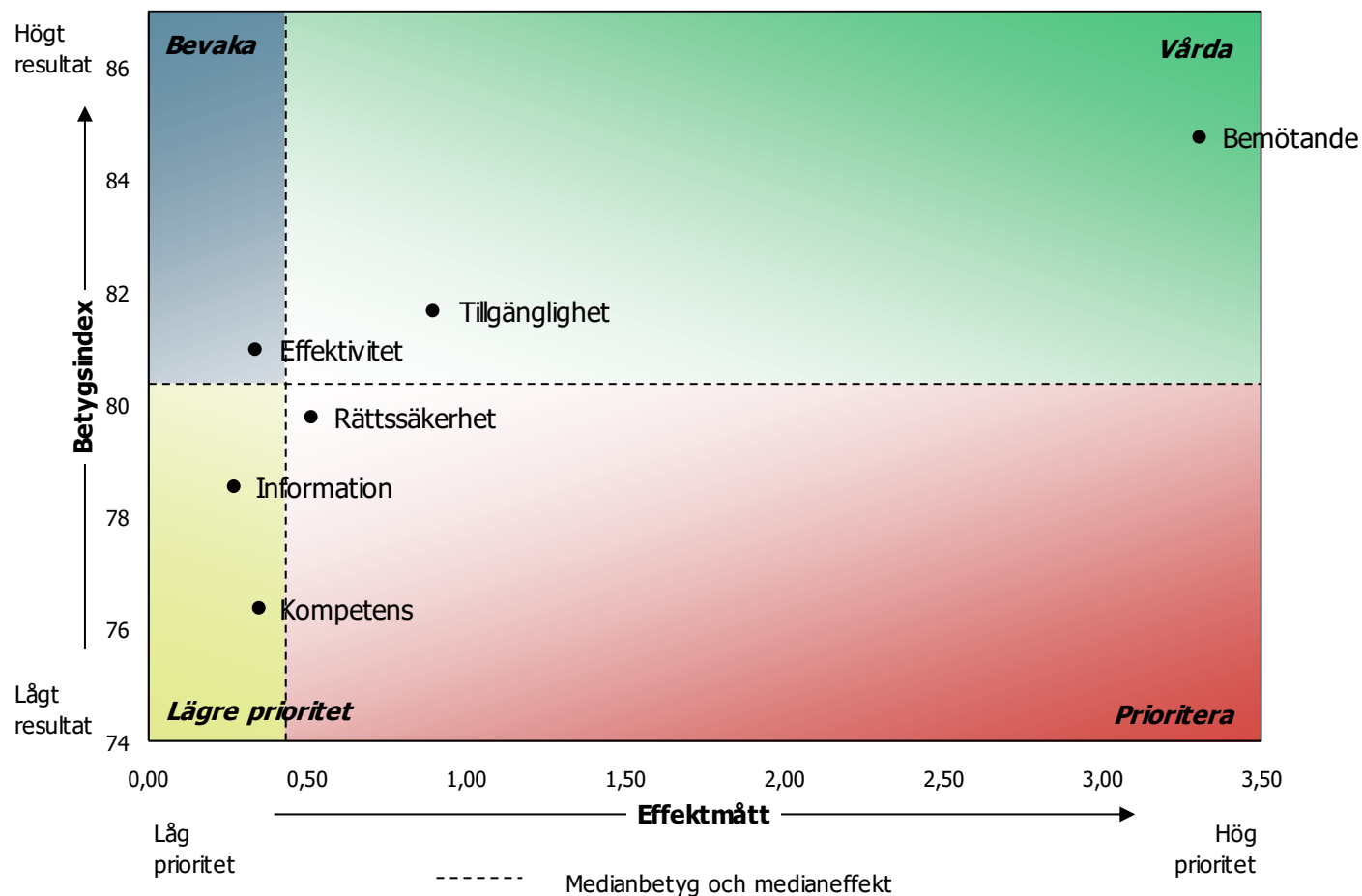
**Förklaringsgrad: 83%**

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 *Fakta om undersökningen* 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 väldigt stor 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 Mjölby kommun är 0,83, 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 viktigare områden att prioritera.

# Totalt

## Prioritering inom serviceområde

Hur nöjd var du med...?	Betyg	Effekt
<b>Tillgänglighet</b>		
... möjligheten att komma i kontakt med rätt person (er)?	81	3,53
... möjligheten att använda digitala tjänster för ditt ärende?	79	0,25
<b>Information</b>		
... vår skriftliga information (beslut och övrig information om ditt ärende)?	83	2,51
... hur vi informerade om processen och rutinerna för ditt ärende?	76	1,01
... informationen på vår webbplats?	67	0,65
... hur vi informerade om möjligheten att överklaga beslut?	74	0,61
<b>Bemötande</b>		
... vår attityd mot dig?	86	2,68
... vårt engagemang i ditt ärende?	83	1,98
<b>Kompetens</b>		
... vår kunskap om ämnesområdet?	78	1,85
... vår förmåga att ge råd och vägledning?	75	2,40
... vår förmåga att förstå dina problem?	76	0,58
<b>Rättssäkerhet</b>		
... tydligheten i de lagar och regler som gäller för ditt ärende?	78	1,85
... möjligheterna att framföra klagomål och lämna synpunkter?	77	1,60
... det sätt som vi motiverade våra ställningstaganden/beslut?	78	1,11
<b>Effektivitet</b>		
... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?	82	2,30
... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?	86	1,52
... tiden för handläggningen av ditt ärende?	80	0,94

**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.

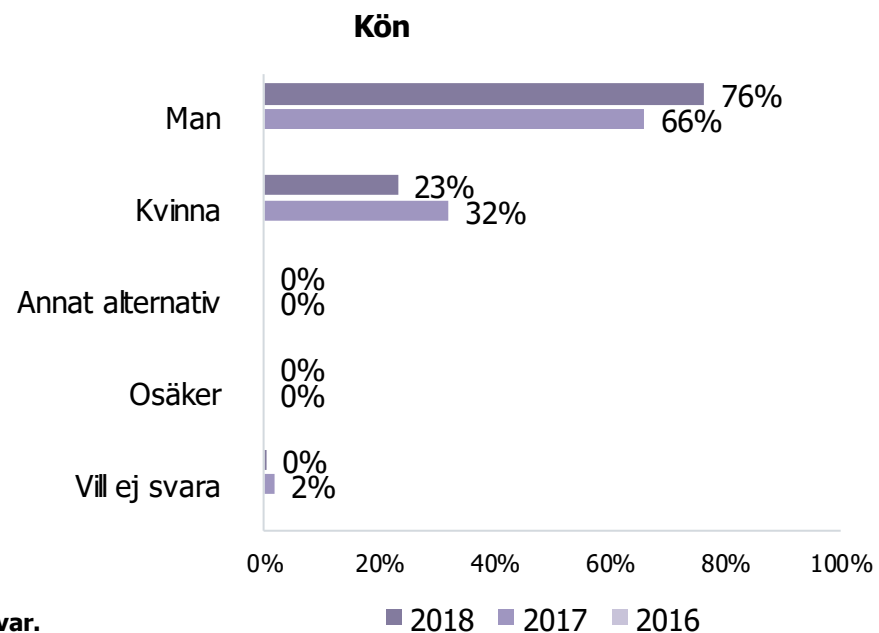
**Prioritera** – frågor inom denna kategori är av stor vikt att förbättra. De har hög inverkan på totalbetyget samtidigt som de ges förhållandevis låga betyg.

**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".

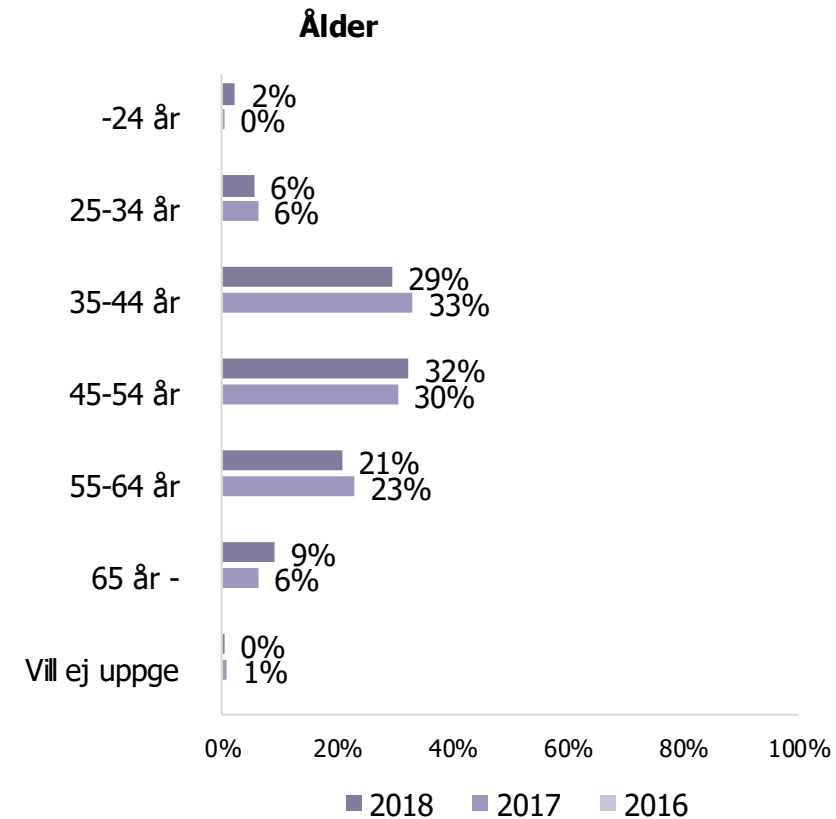
**Bevaka** – frågor inom denna kategori kräver i dagsläget ingen direkt åtgärd, då prestationen är relativt god samtidigt som det finns viktigare områden att prioritera.

# Totalt

## Fakta om respondenterna



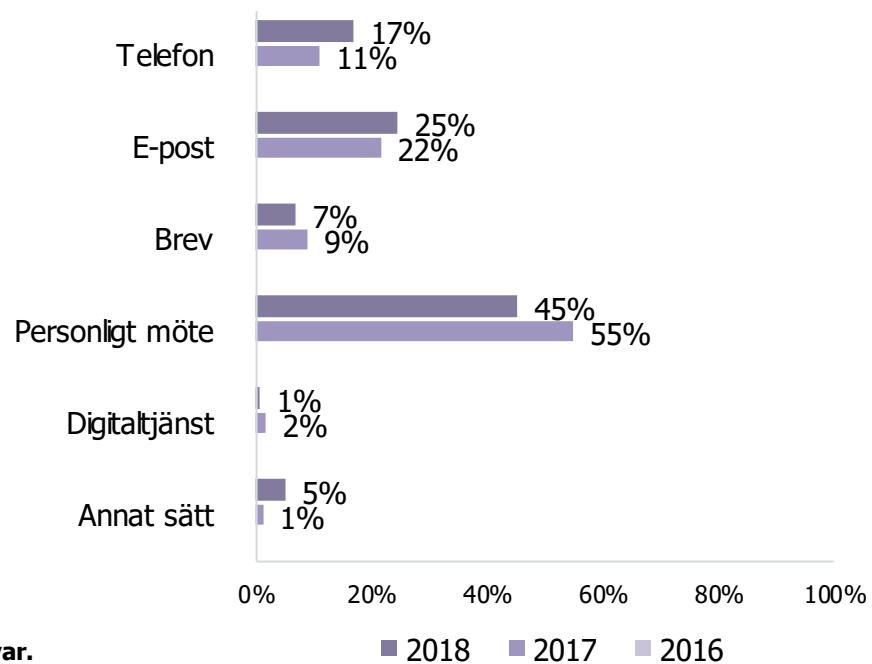
Bas: 124 svar.



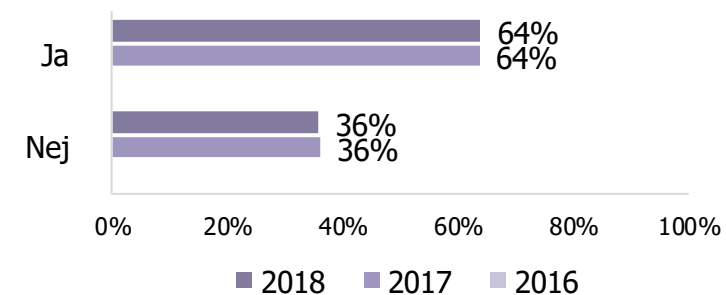
Bas: 124 svar.

# Totalt Fakta om respondenterna

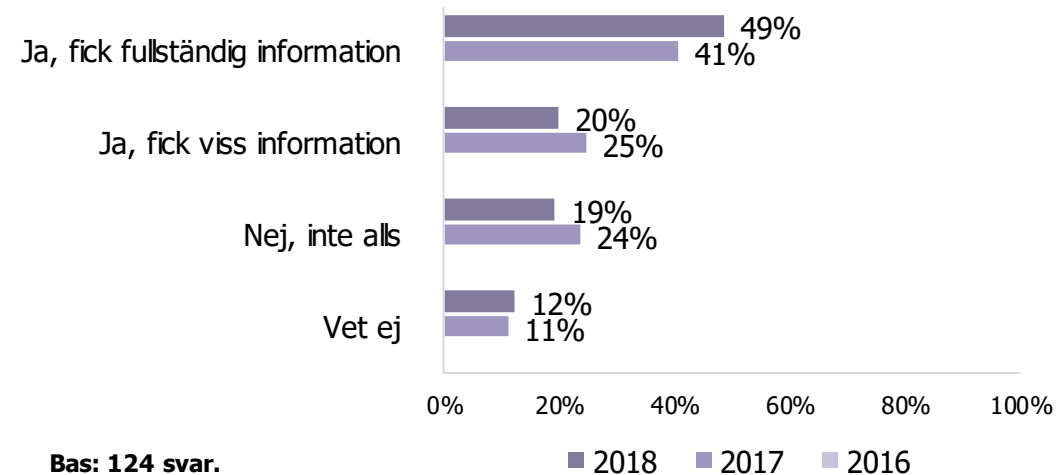
## Kontaktsätt



## Tidigare kontakt

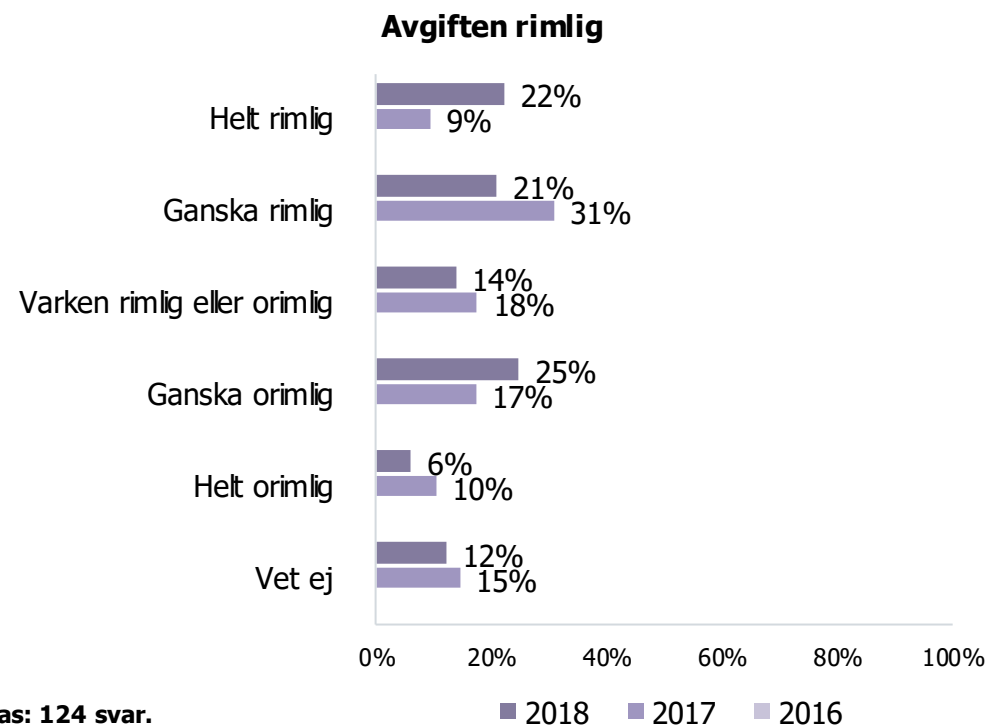
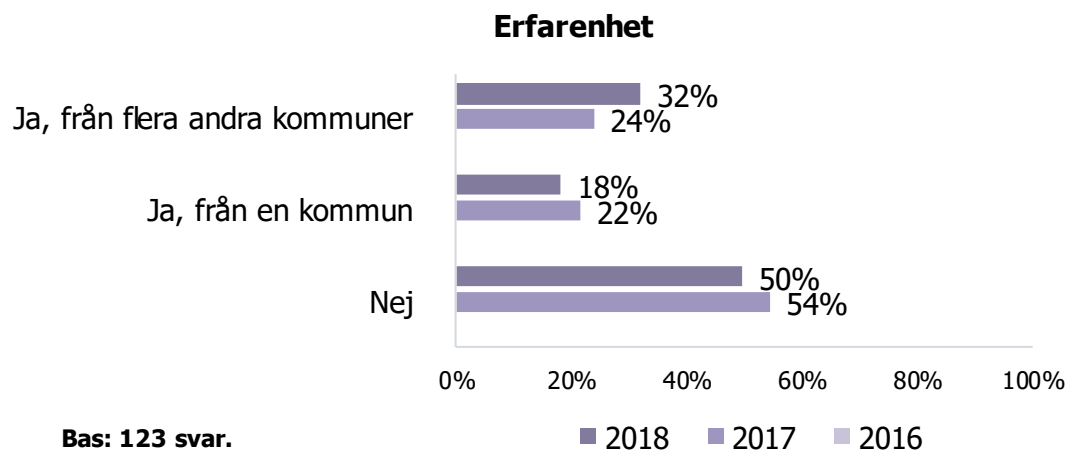


## Info om tjänster



# Totalt

## Fakta om respondenterna

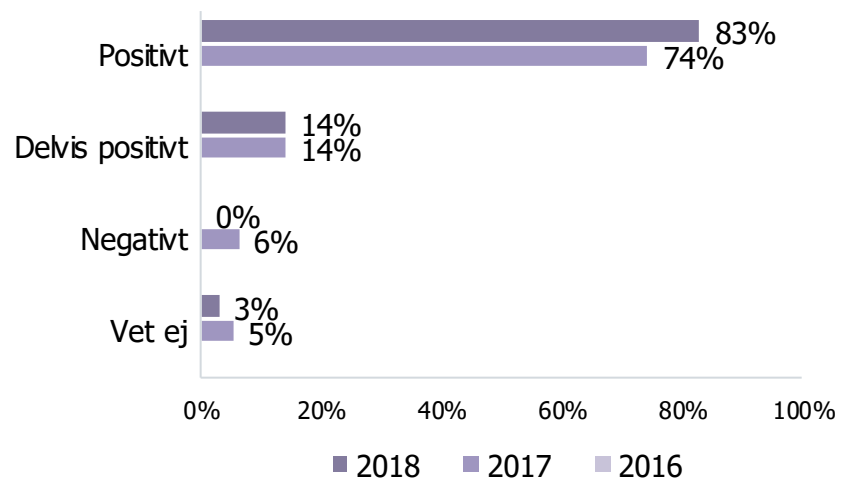




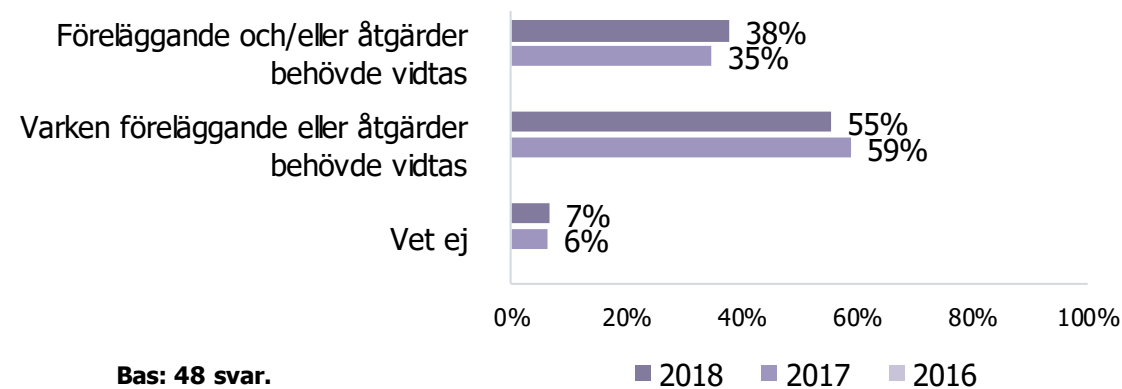
# Totalt

## Fakta om respondenterna

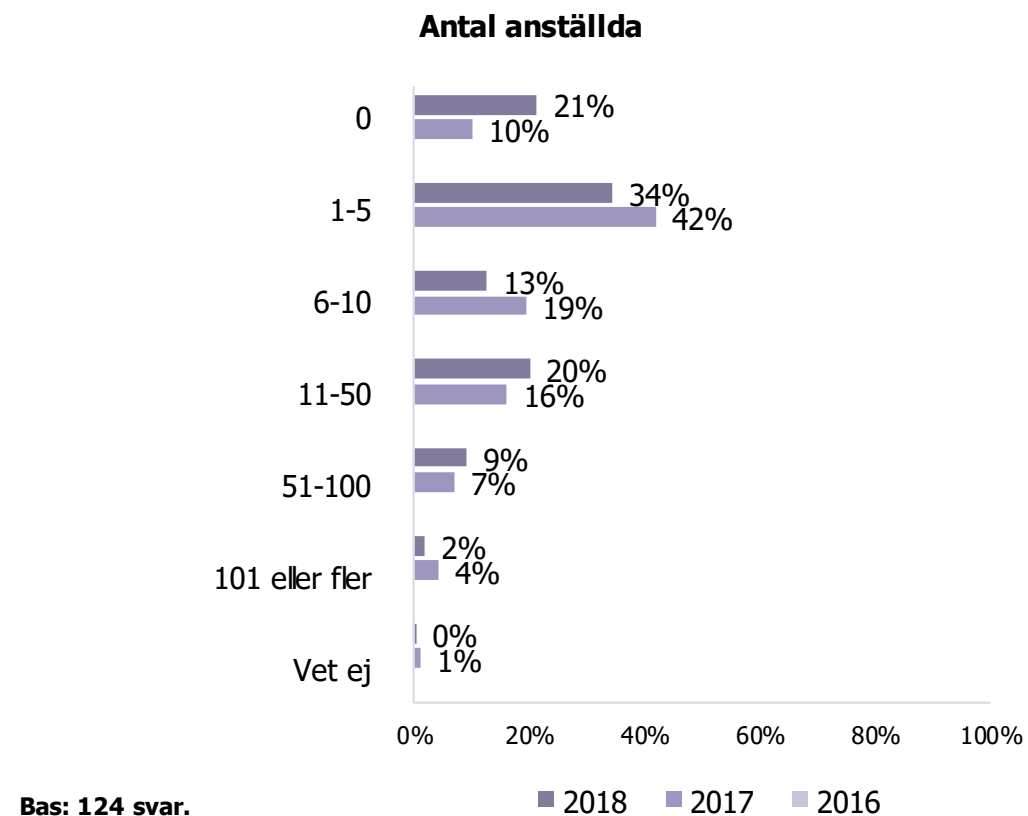
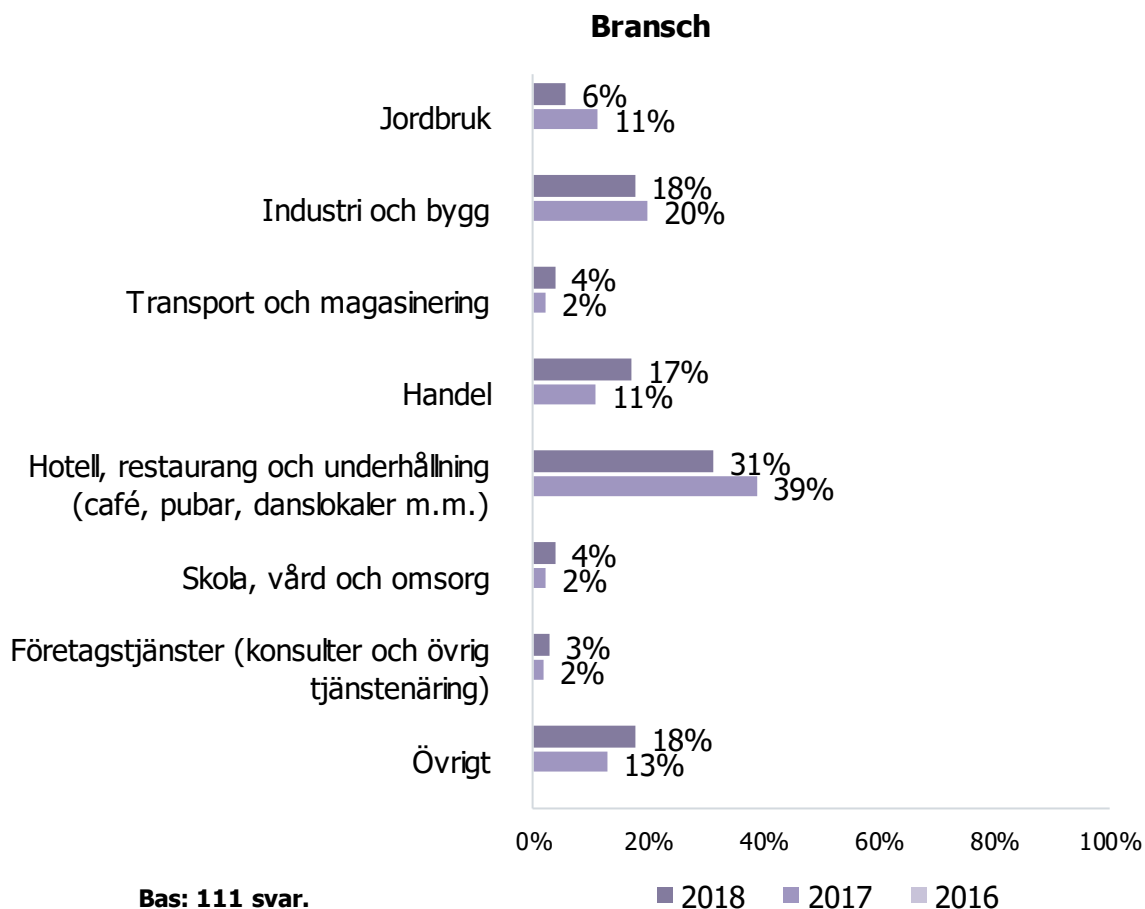
### Utfall tillstånd-anmälan



### Utfall tillsyn



# Totalt Fakta om respondenterna





# Jämförelser mellan grupper

# Jämförelser mellan grupper

## Kön, Ålder

	Kön				Ålder												Totalt	
	Man		Kvinna		-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65 år -		Totalt	
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	<b>78</b>	<b>96</b>	<b>77</b>	<b>26</b>	-	<b>2</b>	<b>92</b>	<b>10</b>	<b>76</b>	<b>38</b>	<b>81</b>	<b>37</b>	<b>78</b>	<b>23</b>	<b>70</b>	<b>12</b>	<b>78</b>	<b>123</b>
Brandskydd	84	17	-	4	-	0	-	3	81	10	-	4	-	3	-	1	81	22
Bygglov	87	38	-	5	-	0	-	4	81	11	91	12	86	9	87	7	87	43
Markupplåtelse	-	4	-	1	-	0	-	1	-	1	-	3	-	0	-	0	-	5
Miljö- och hälsoskydd	69	15	-	1	-	0	-	2	-	3	-	5	-	3	-	3	69	16
Livsmedelskontroll	80	19	76	14	-	1	-	0	70	12	82	11	81	8	-	1	78	33
Serveringstillstånd	-	3	-	1	-	1	-	0	-	1	-	2	-	0	-	0	-	4

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

# Jämförelser mellan grupper

## Kontaktsätt, Info om tjänster

	Kontaktsätt										Tidigare kontakt				Totalt	
	Telefon		E-post		Brev		Personligt möte		Digitaltjänst		Ja		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	<b>79</b>	<b>22</b>	<b>81</b>	<b>41</b>	<b>69</b>	<b>7</b>	<b>77</b>	<b>45</b>	-	<b>2</b>	<b>79</b>	<b>77</b>	<b>77</b>	<b>45</b>	<b>78</b>	<b>123</b>
Brandskydd	-	2	-	5	-	2	83	12	-	0	91	12	64	9	81	22
Bygglov	89	10	85	27	-	0	-	2	-	2	89	29	83	14	87	43
Markupplåteke	-	1	-	3	-	1	-	0	-	0	-	3	-	2	-	5
Miljö- och hälsoskydd	-	2	-	2	-	2	68	9	-	0	68	10	-	6	69	16
Livsmedelskontroll	-	5	-	4	-	1	81	21	-	0	78	21	79	12	78	33
Serveringstillstånd	-	2	-	0	-	1	-	1	-	0	-	2	-	2	-	4

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

# Jämförelser mellan grupper

## Erfarenhet, Tidigare kontakt

	Info om tjänster						Erfarenhet						Totalt	
	Ja, fick fullständig information		Ja, fick viss information		Nej, inte alls		Ja, från flera andra kommuner		Ja, från en kommun		Nej			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	<b>83</b>	<b>61</b>	<b>72</b>	<b>28</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	<b>80</b>	<b>45</b>	<b>80</b>	<b>26</b>	<b>76</b>	<b>51</b>	<b>78</b>	<b>123</b>
Brandskydd	88	8	-	6	-	5	82	11	-	2	76	9	81	22
Bygglov	92	25	79	11	-	4	89	20	85	14	87	8	87	43
Markupplåtelse	-	2	-	0	-	3	-	1	-	2	-	2	-	5
Miljö- och hälsoskydd	72	7	-	3	-	3	-	5	-	1	72	10	69	16
Livsmedelskontroll	83	16	73	7	76	7	85	7	75	7	77	19	78	33
Serveringstillstånd	-	3	-	1	-	0	-	1	-	0	-	3	-	4

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

# Jämförelser mellan grupper

## Avgiften rimlig

	Avgiften rimlig										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
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	<b>87</b>	<b>31</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>83</b>	<b>16</b>	<b>69</b>	<b>26</b>	-	<b>6</b>	<b>78</b>	<b>123</b>
Brandskydd	-	5	84	8	-	2	-	1	-	0	81	22
Bygglov	91	14	93	9	-	5	85	8	-	2	87	43
Markupplåtelse	-	2	-	0	-	1	-	1	-	0	-	5
Miljö- och hälsoskydd	-	3	-	3	-	2	-	5	-	1	69	16
Livsmedelskontroll	-	6	73	7	-	4	67	11	-	3	78	33
Serveringstillstånd	-	1	-	1	-	2	-	0	-	0	-	4

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

# Jämförelser mellan grupper

## Utfall

	Utfall tillstånd-anmälan								Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas				Utfall tillsyn Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas				Totalt	
	Positivt		Delvis positivt		Negativt		Vet ej		Föreläggande och/eller åtgärder behövde vidtas		Utfall tillsyn Varken föreläggande eller åtgärder behövde vidtas		Vet ej		Totalt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas		
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	<b>88</b>	<b>67</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	-	<b>0</b>	-	<b>1</b>	<b>79</b>	<b>19</b>	<b>73</b>	<b>26</b>	-	<b>3</b>	<b>78</b>	<b>123</b>		
Brandskydd	-	3	-	1	-	0	-	0	84	7	79	10	-	1	81	22		
Bygglov	88	41	-	2	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	87	43		
Markupplåtelse	-	5	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	5		
Miljö- och hälsoskydd	-	3	-	0	-	0	-	1	-	2	70	9	-	1	69	16		
Livsmedelskontroll	87	13	-	2	-	0	-	0	80	10	75	7	-	1	78	33		
Serveringstillstånd	-	2	-	2	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	4		

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.



# Jämförelser mellan grupper

## Bransch

	Bransch																Totalt	
	Jordbruk		Industri och bygg		Transport och magasinering		Handel		Hotell, restaurang och underhållning		Skola, vård och omsorg		Företags-tjänster		Övrigt			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	-	<b>4</b>	<b>72</b>	<b>26</b>	-	<b>6</b>	<b>88</b>	<b>19</b>	<b>79</b>	<b>27</b>	-	<b>4</b>	-	<b>6</b>	<b>75</b>	<b>18</b>	<b>78</b>	<b>123</b>
Brandskydd	-	0	66	7	-	1	-	6	-	4	-	0	-	0	-	3	81	22
Bygglov	-	1	<b>84</b>	14	-	4	-	5	-	2	-	2	-	6	<b>87</b>	9	87	43
Markupplåtelse	-	0	-	1	-	0	-	0	-	3	-	0	-	0	-	1	-	5
Miljö- och hälsoskydd	-	2	-	3	-	0	-	1	-	0	-	0	-	0	-	5	69	16
Livsmedelskontroll	-	1	-	1	-	1	<b>93</b>	7	<b>77</b>	14	-	2	-	0	-	0	78	33
Serveringstillstånd	-	0	-	0	-	0	-	0	-	4	-	0	-	0	-	0	-	4

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.

# Jämförelser mellan grupper

## Antal anställda

	Antal anställda												Totalt	
	0		1-5		6-10		11-50		51-100		101 eller fler			
	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas	NKI	Bas
<b>Mjölby kommun Totalt</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>81</b>	<b>41</b>	<b>76</b>	<b>19</b>	<b>80</b>	<b>27</b>	<b>75</b>	<b>11</b>	-	<b>5</b>	<b>78</b>	<b>123</b>
Brandskydd	-	2	-	3	-	5	84	7	-	2	-	2	81	22
Bygglov	-	2	89	15	77	8	89	11	-	4	-	3	87	43
Markupplåtelse	-	0	-	3	-	1	-	1	-	0	-	0	-	5
Miljö- och hälsoskydd	69	7	-	2	-	2	-	3	-	2	-	0	69	16
Livsmedelskontroll	76	8	83	15	-	3	-	4	-	3	-	0	78	33
Serveringstillstånd	-	0	-	3	-	0	-	1	-	0	-	0	-	4

Färgmarkeringar indikerar **högsta** och **lägsta** resultatet inom respektive jämförelsekategori.



# Brandskydd

# Brandskydd

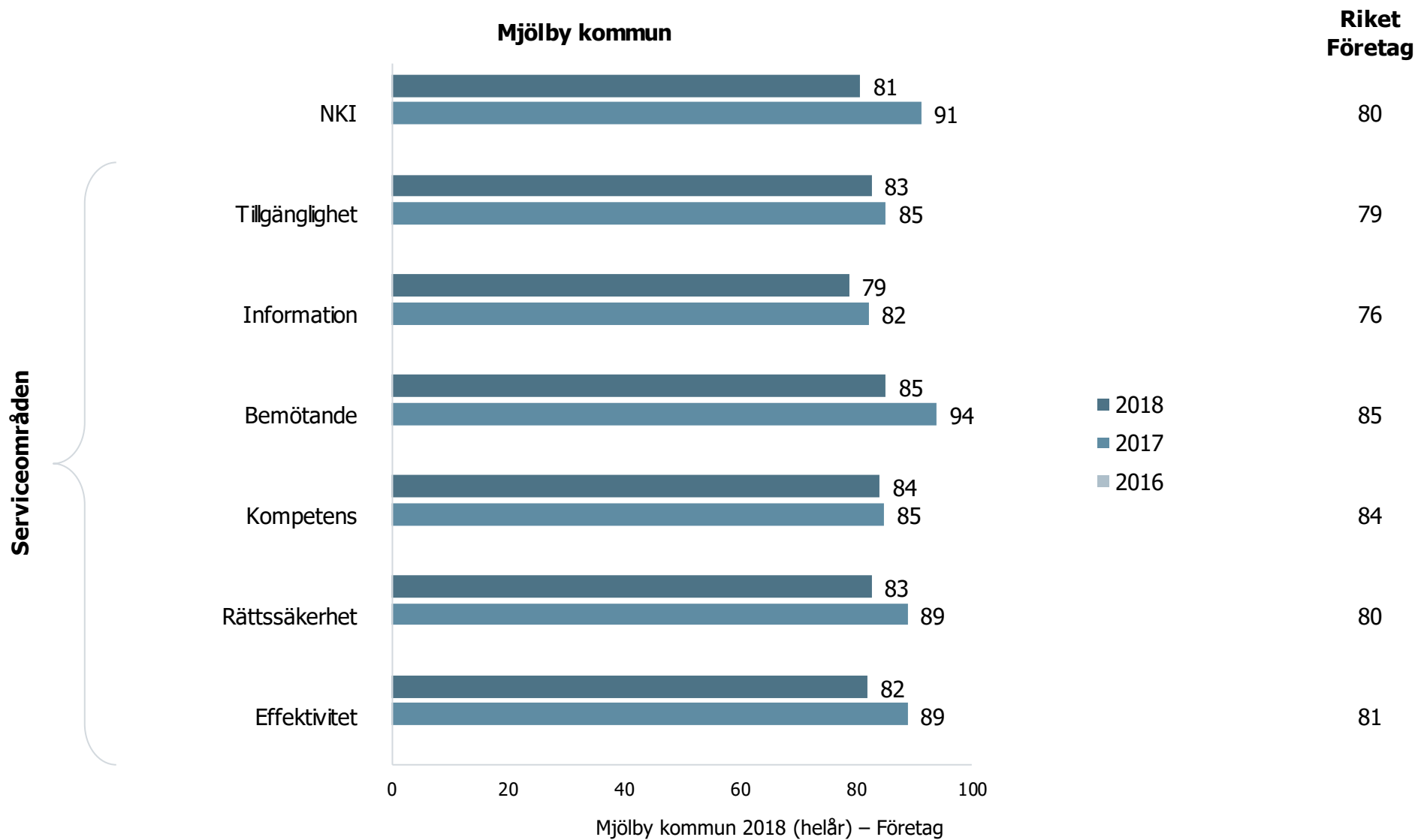
## Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Brandskydd uppgår till 81, vilket är ett mycket bra resultat. Resultatet visar dock på en negativ utveckling över tid (2017: 91).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 85. Samtliga serviceområden har ett index mellan 79-85.

# Brandskydd

## NKI och serviceområden



# Brandskydd

## 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

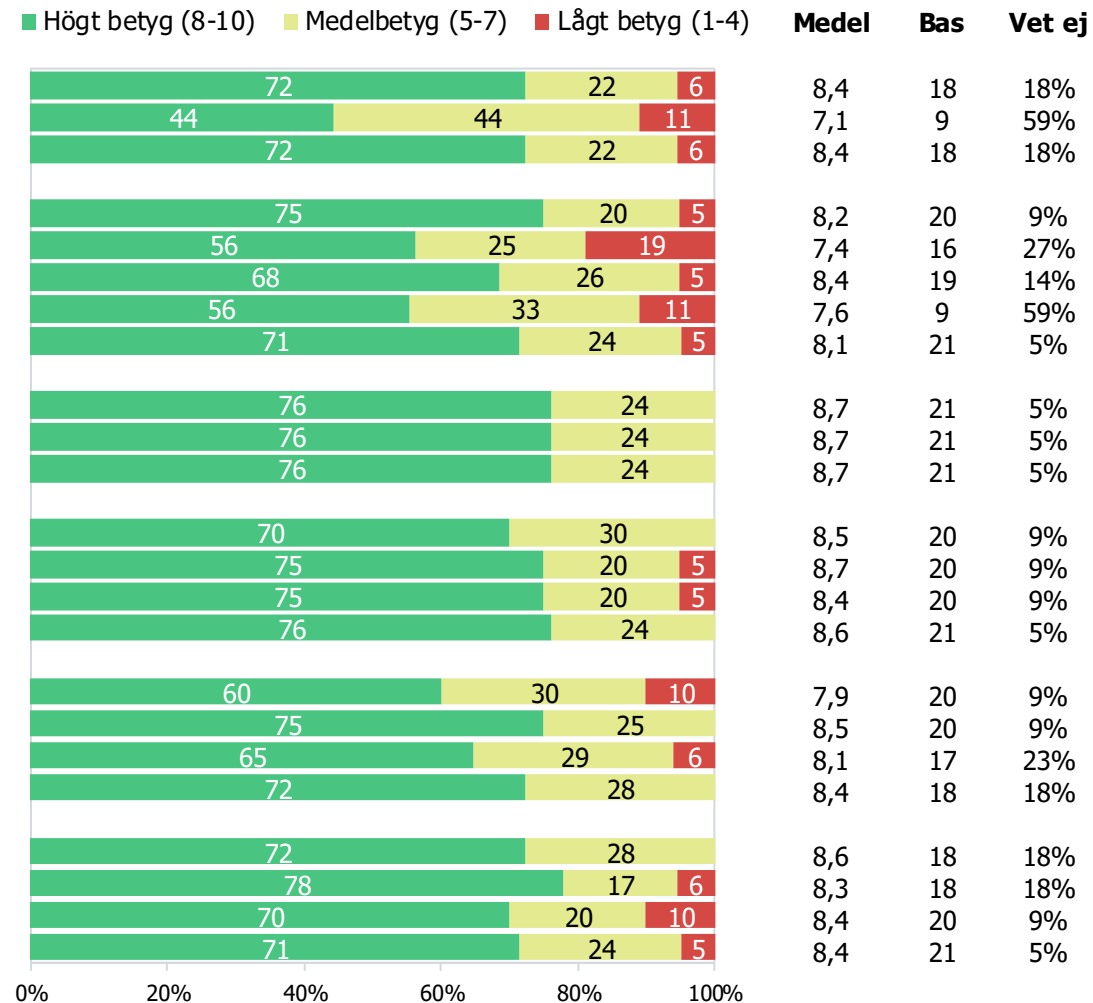
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?

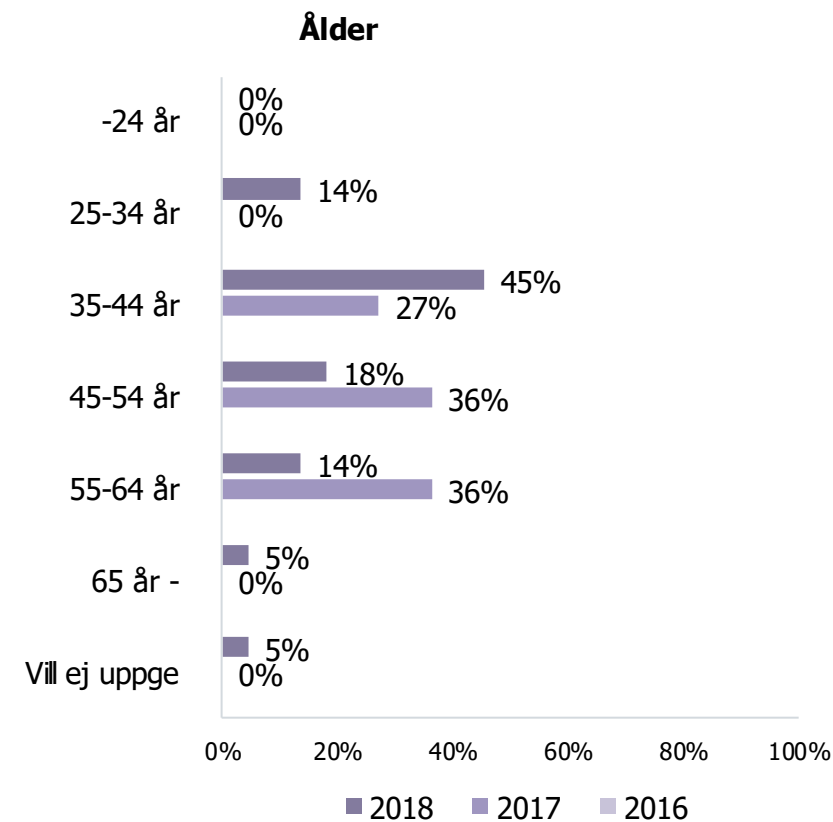
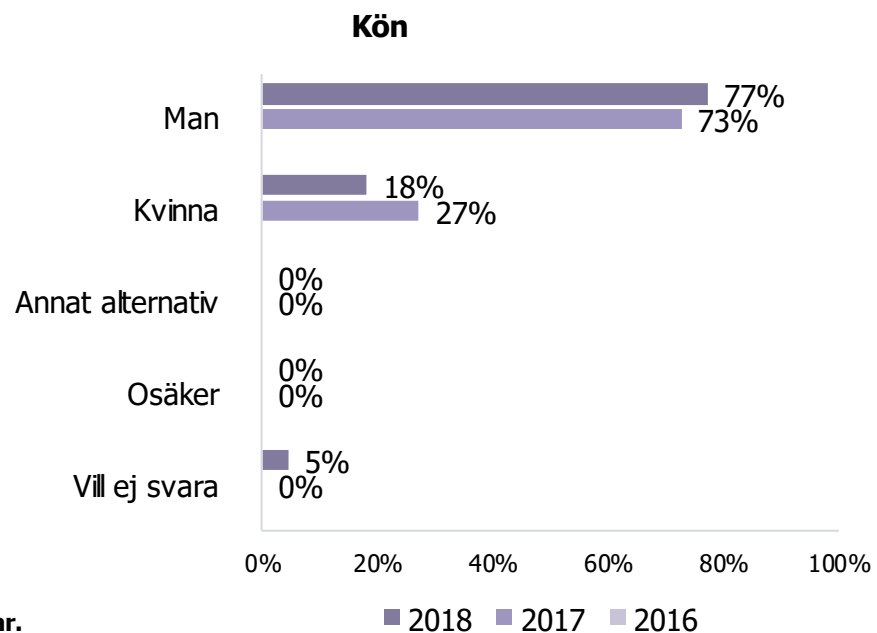
#### Effektivitet

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



# Brandskydd

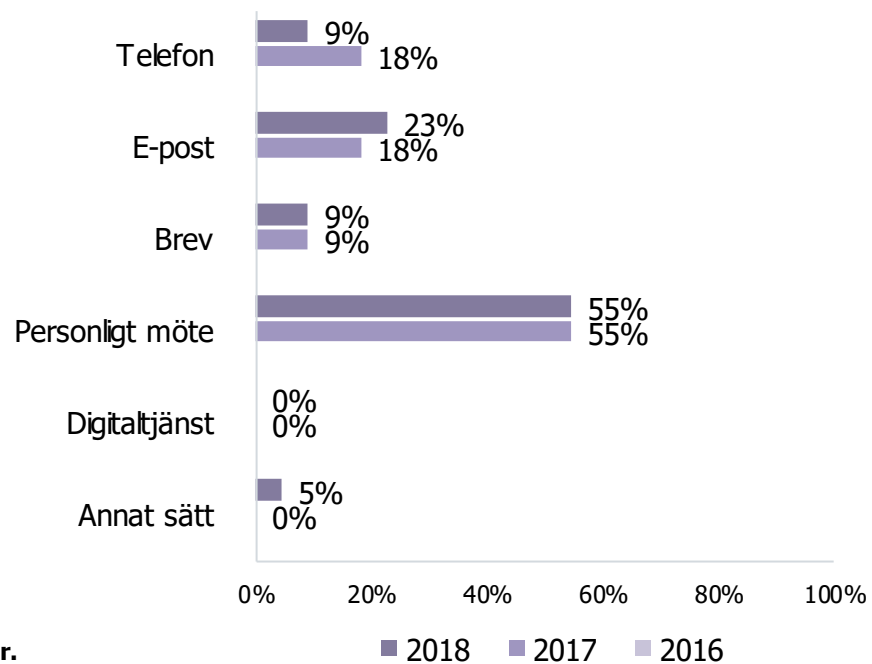
## Fakta om respondenterna



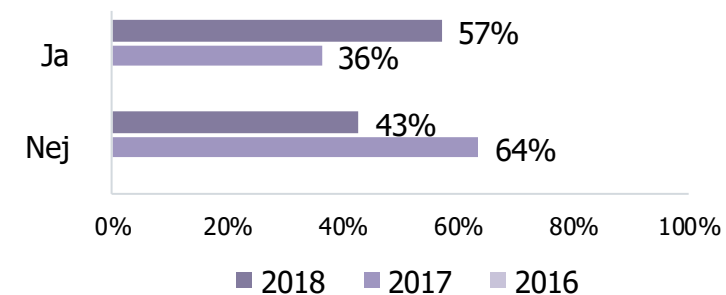
# Brandskydd

## Fakta om respondenterna

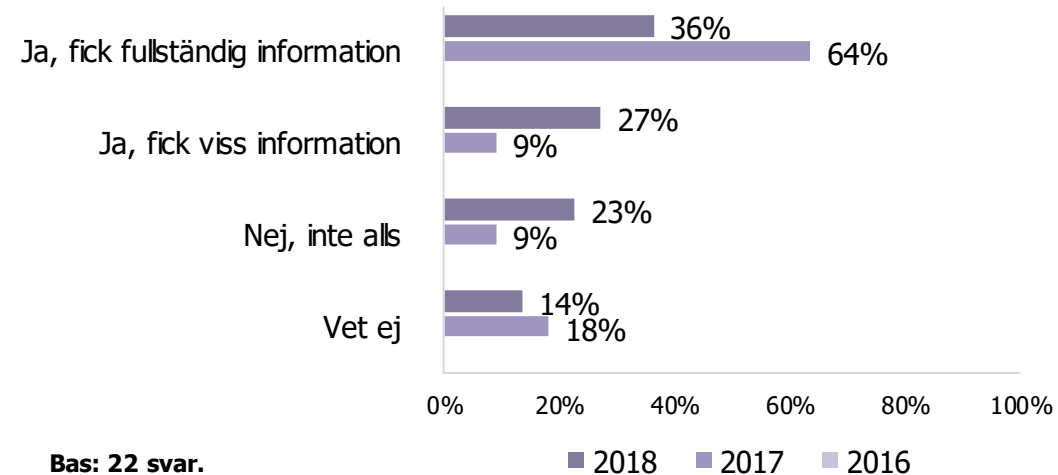
### Kontaktsätt



### Tidigare kontakt



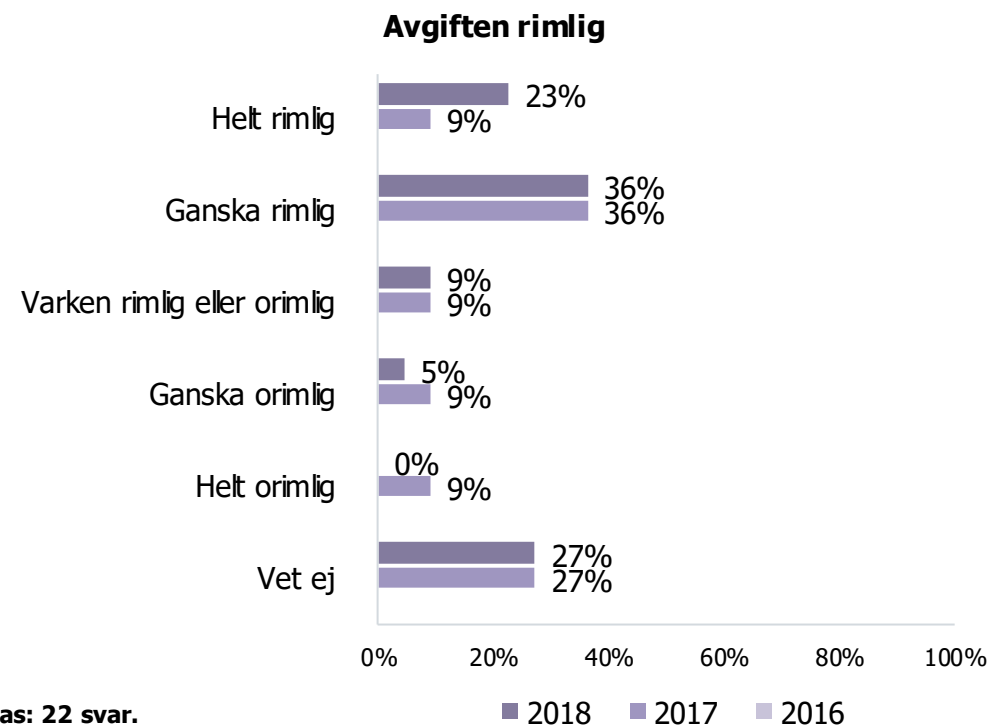
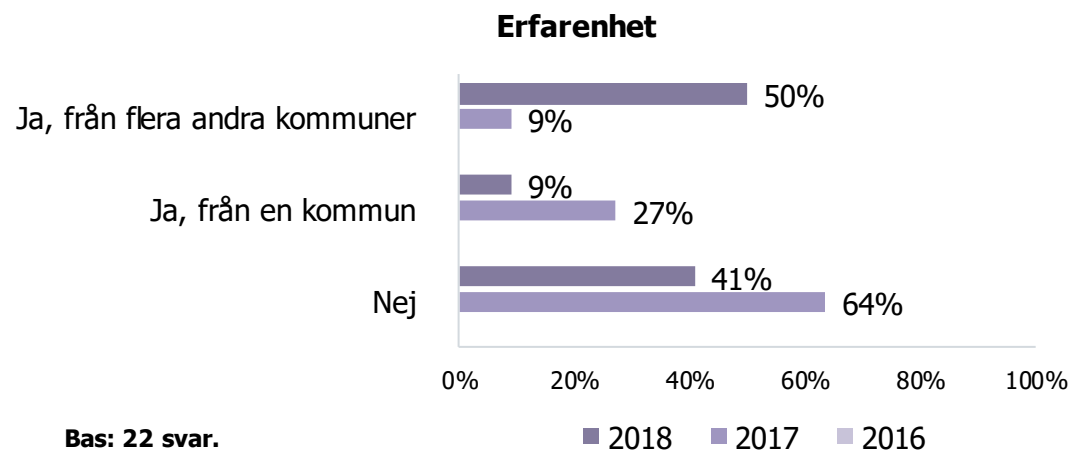
### Info om tjänster





# Brandskydd

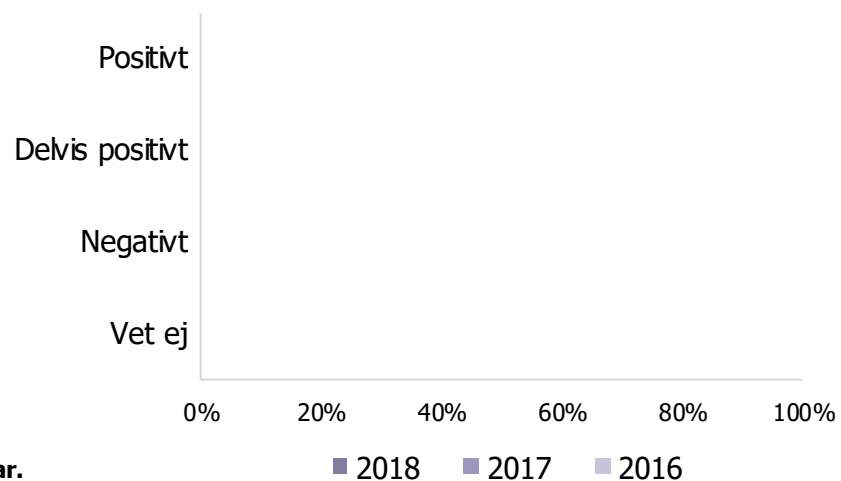
## Fakta om respondenterna



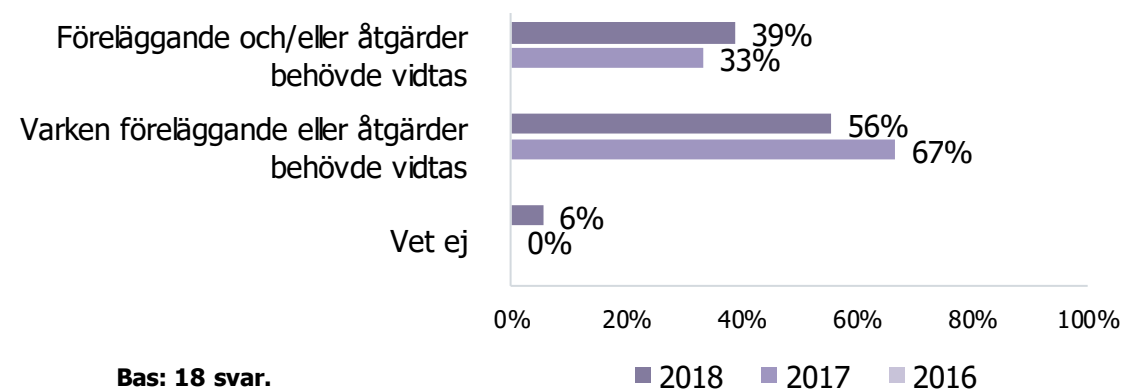
# Brandskydd

## Fakta om respondenterna

### Utfall tillstånd-anmälan

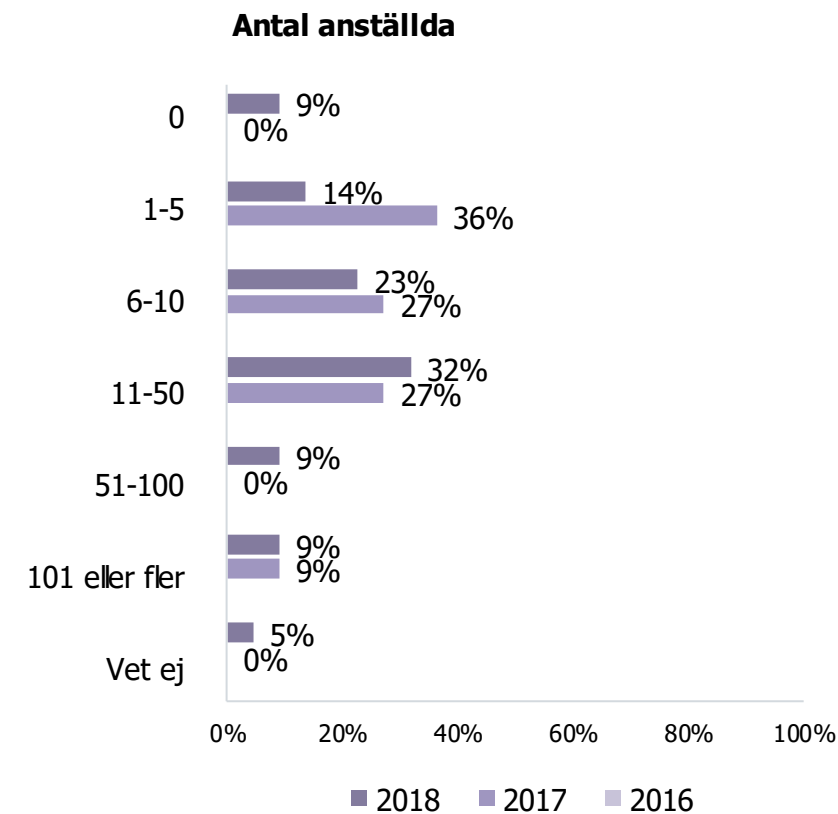
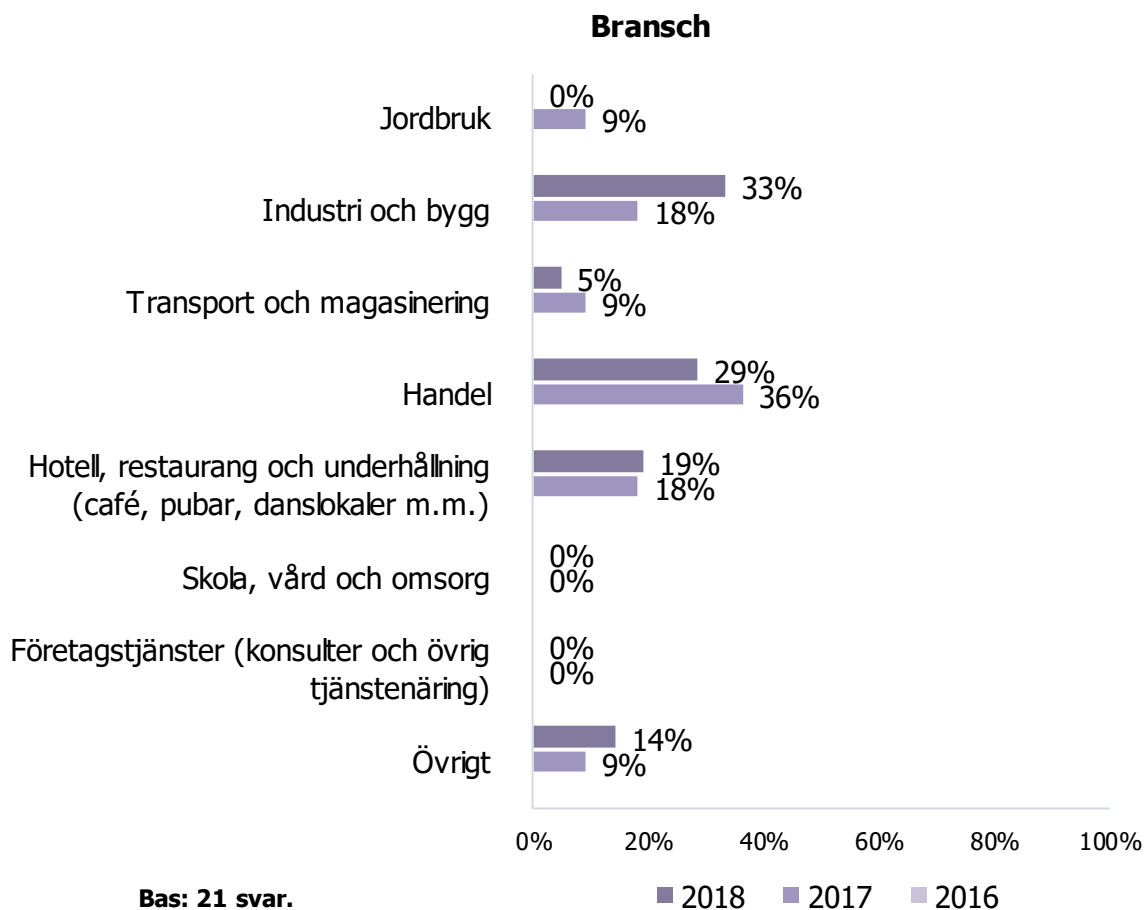


### Utfall tillsyn



# Brandskydd

## Fakta om respondenterna





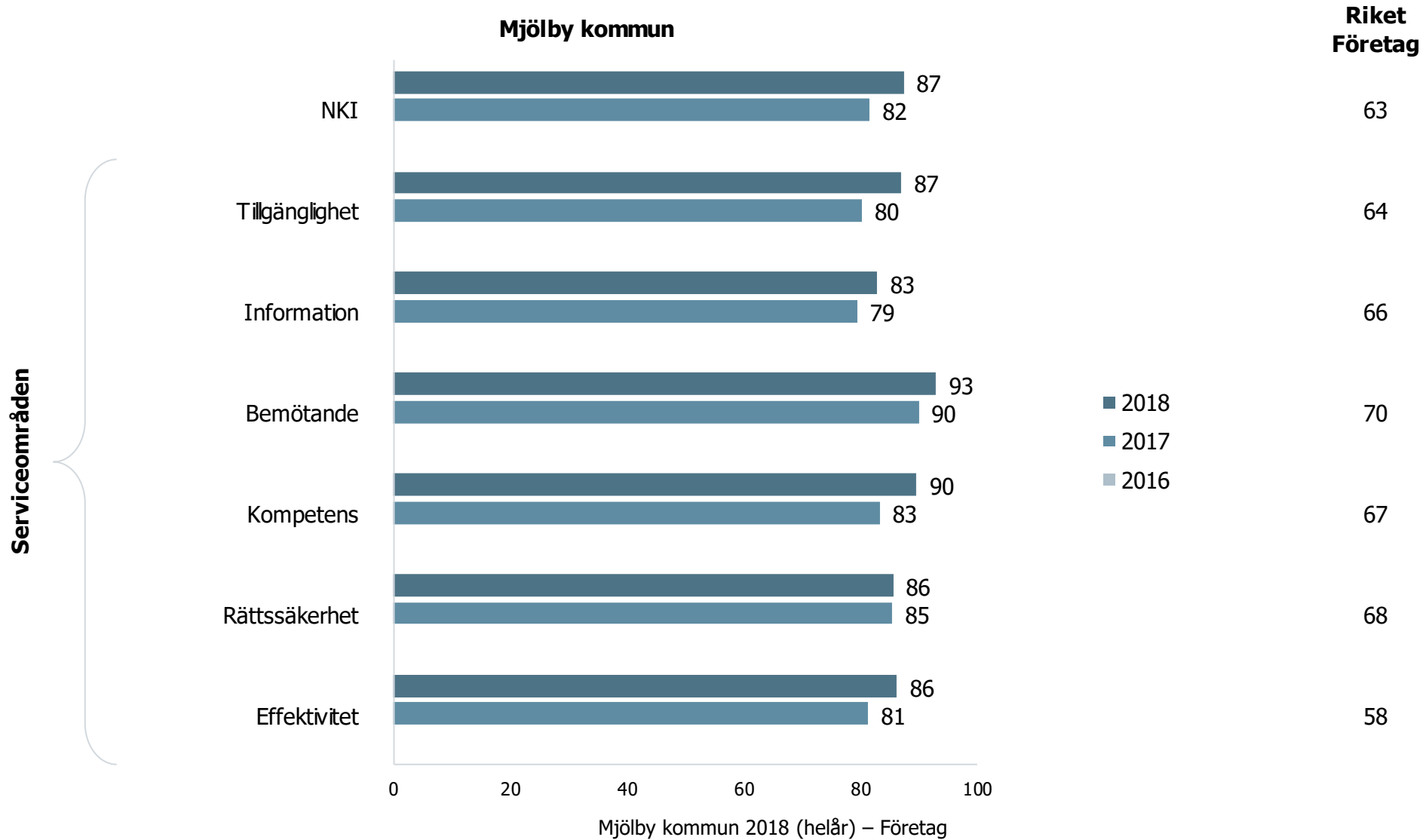
# Bygglov

# Bygglov Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Bygglov uppgår till 87, vilket är ett mycket bra resultat. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2017: 82).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 93. Samtliga serviceområden har ett index mellan 83-93.

# 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

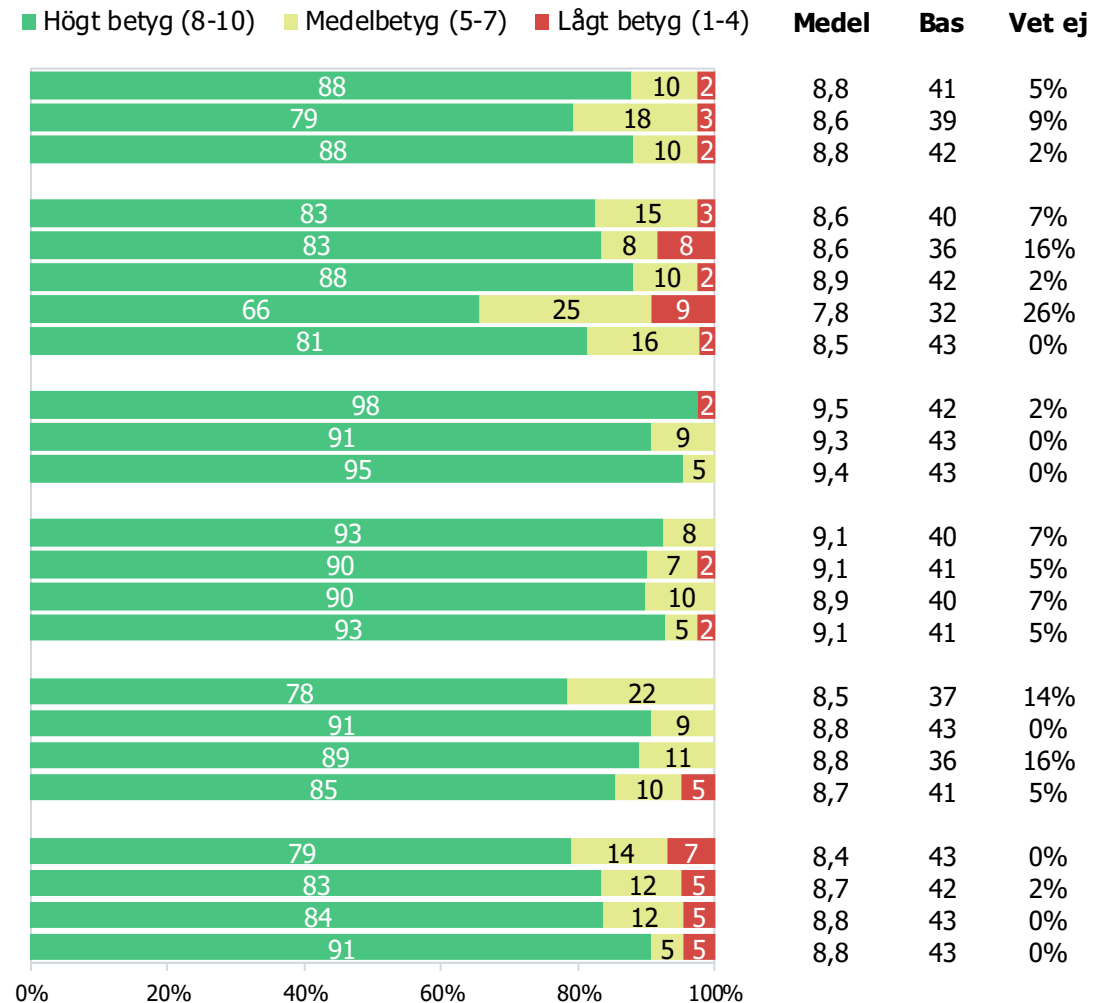
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?

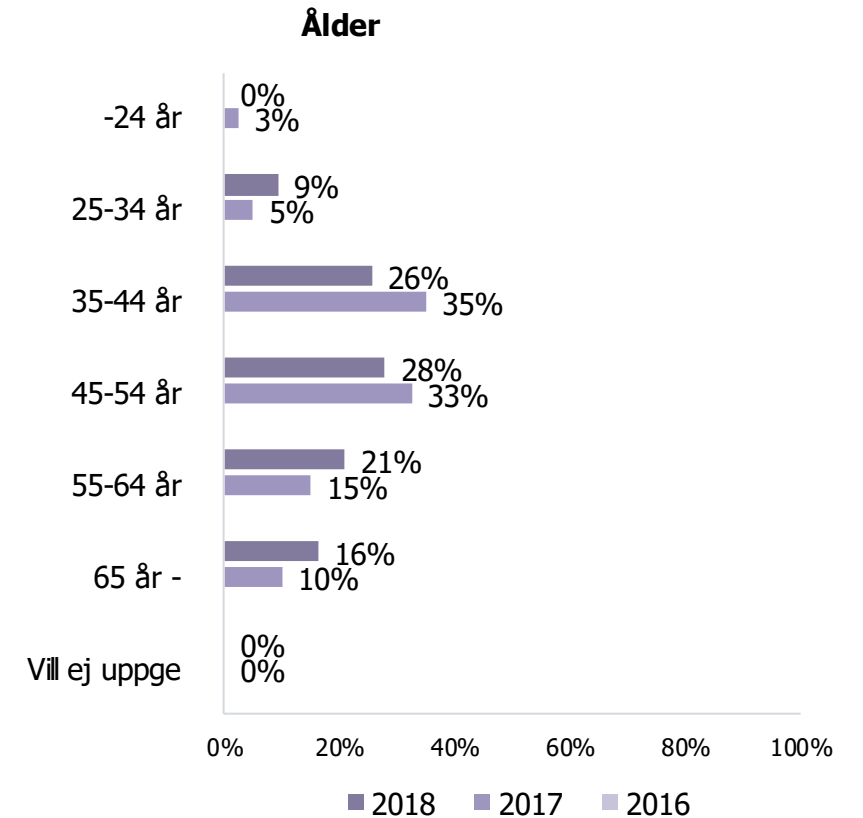
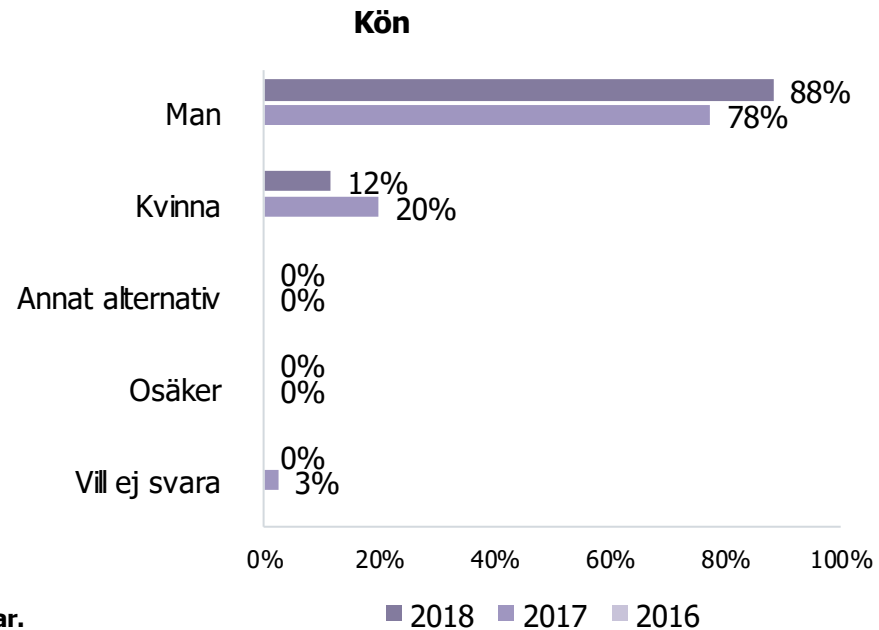
#### Effektivitet

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



# Bygglov

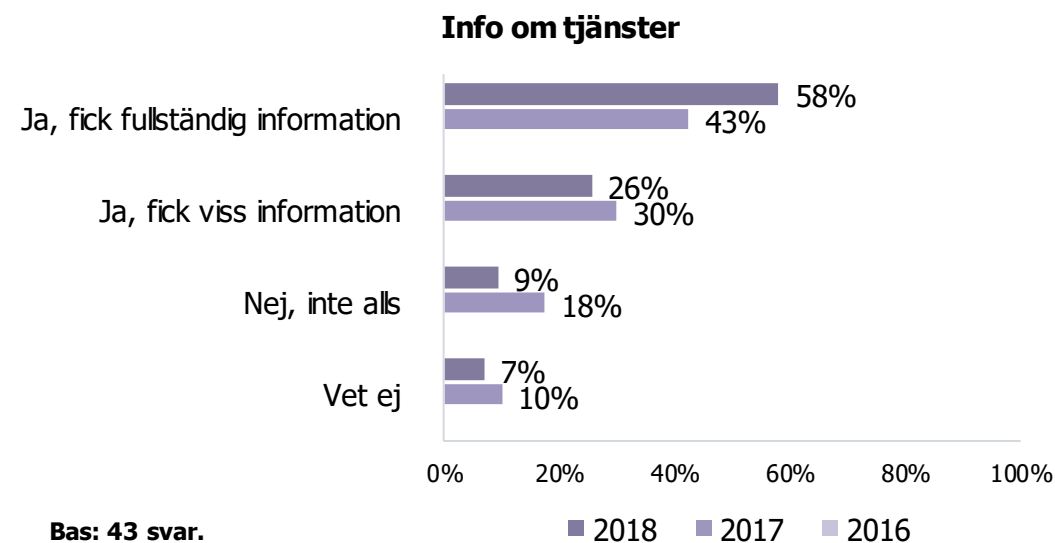
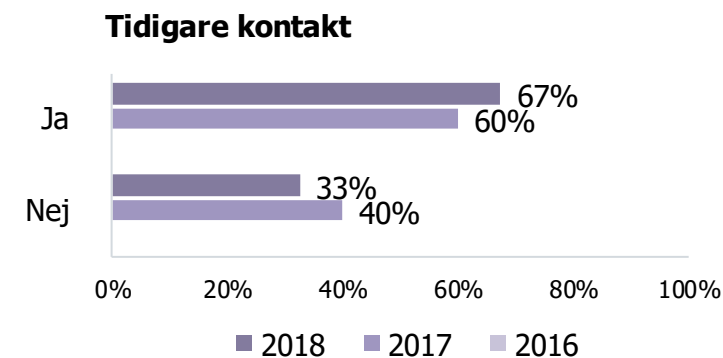
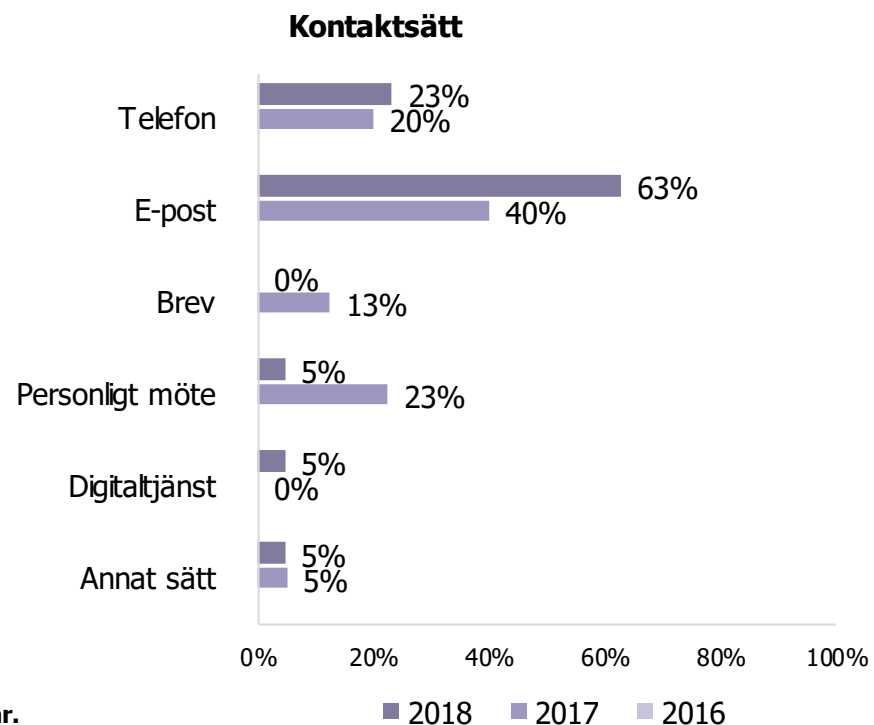
## Fakta om respondenterna





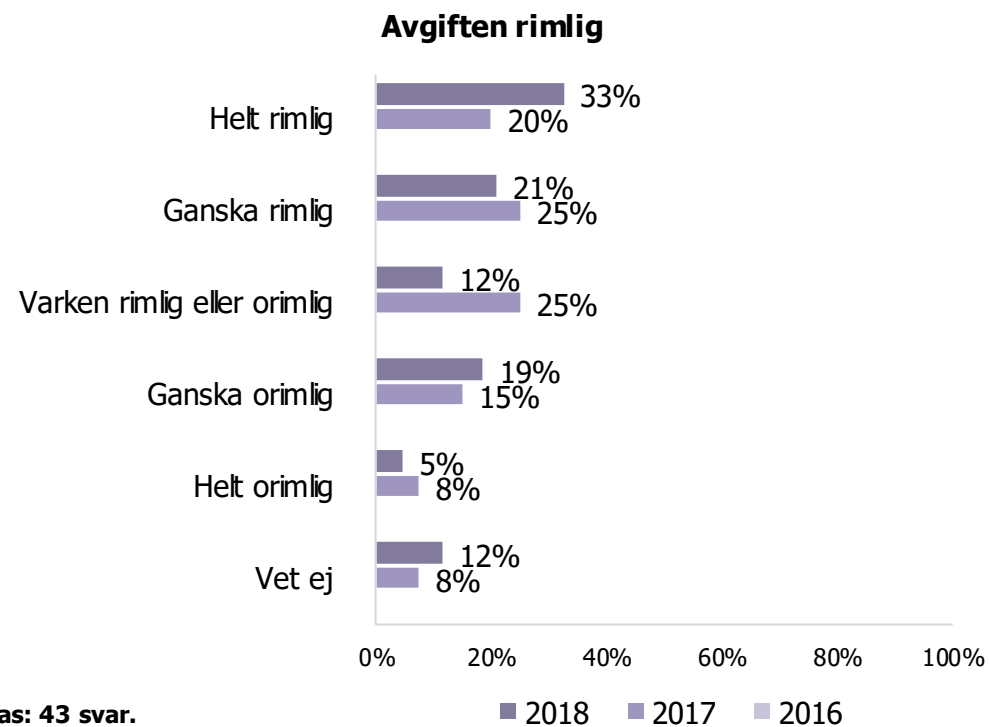
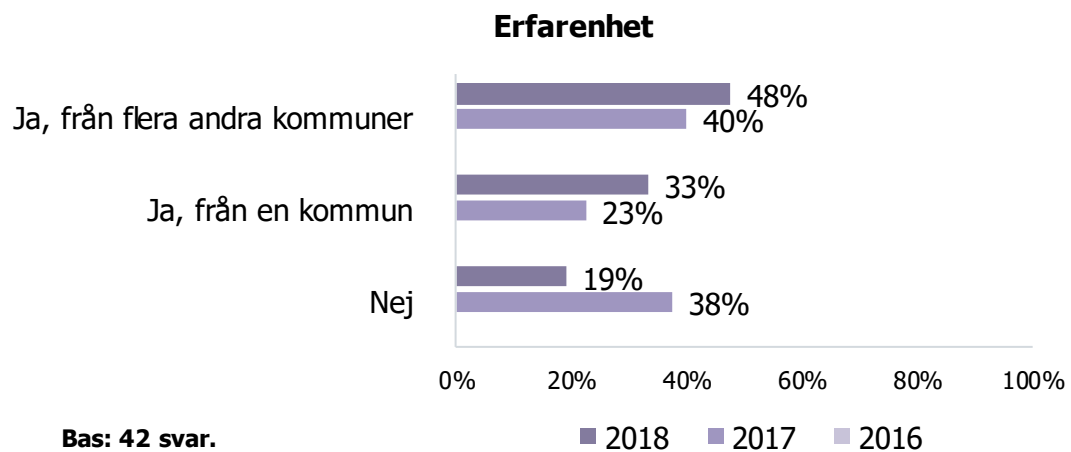
# Bygglov

## Fakta om respondenterna



# Bygglov

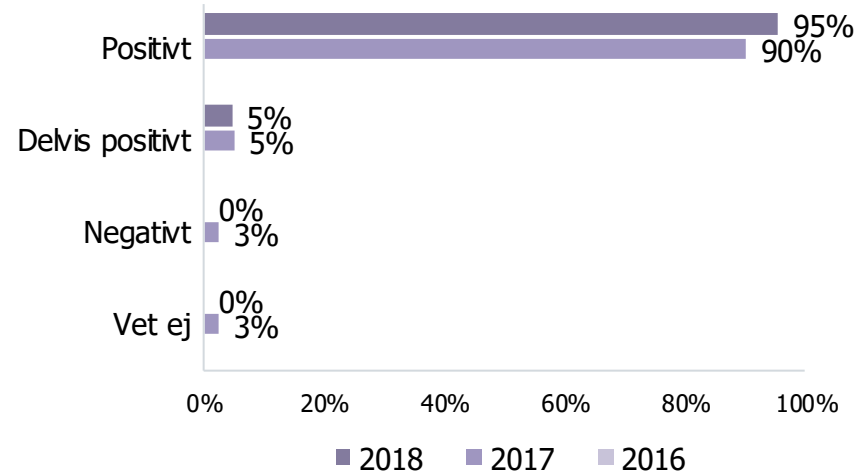
## Fakta om respondenterna



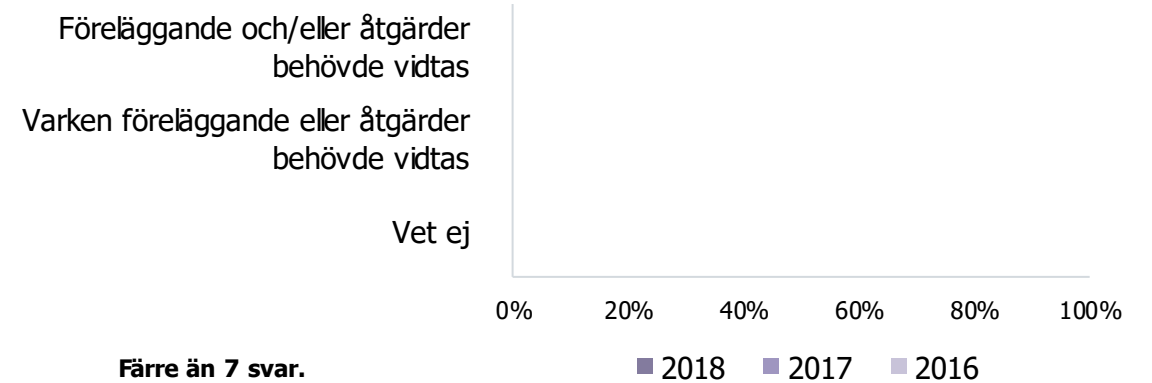
# Bygglov

## Fakta om respondenterna

Utfall tillstånd-anmälan

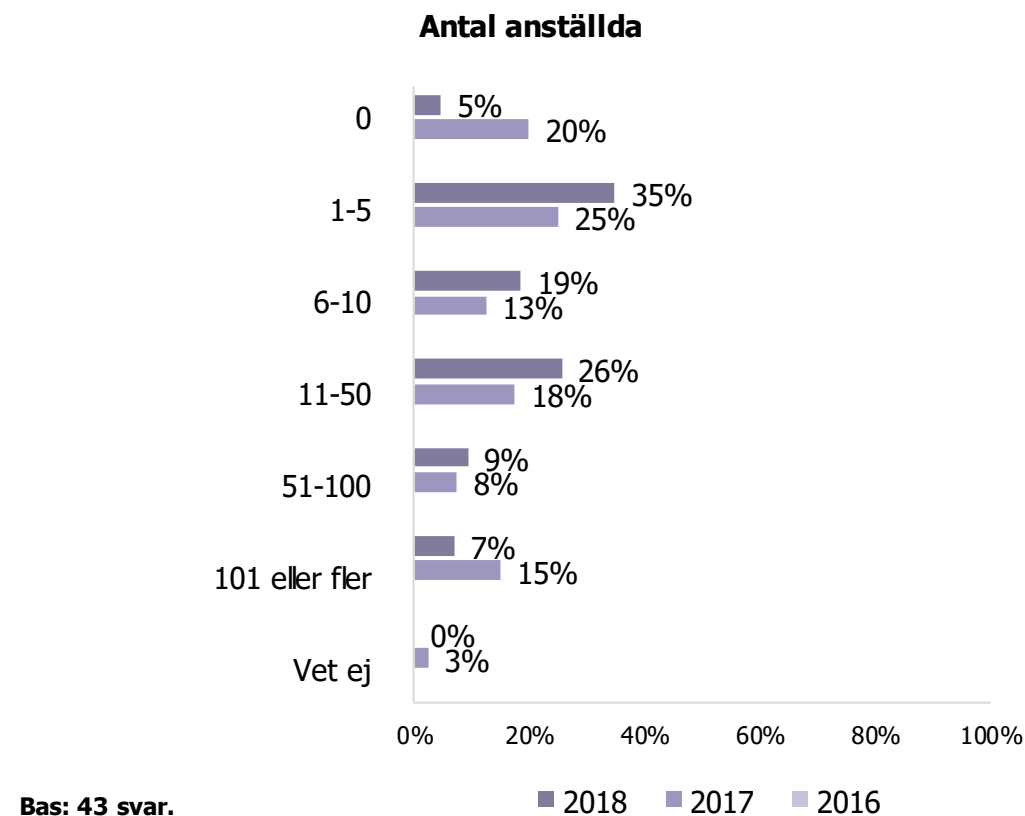
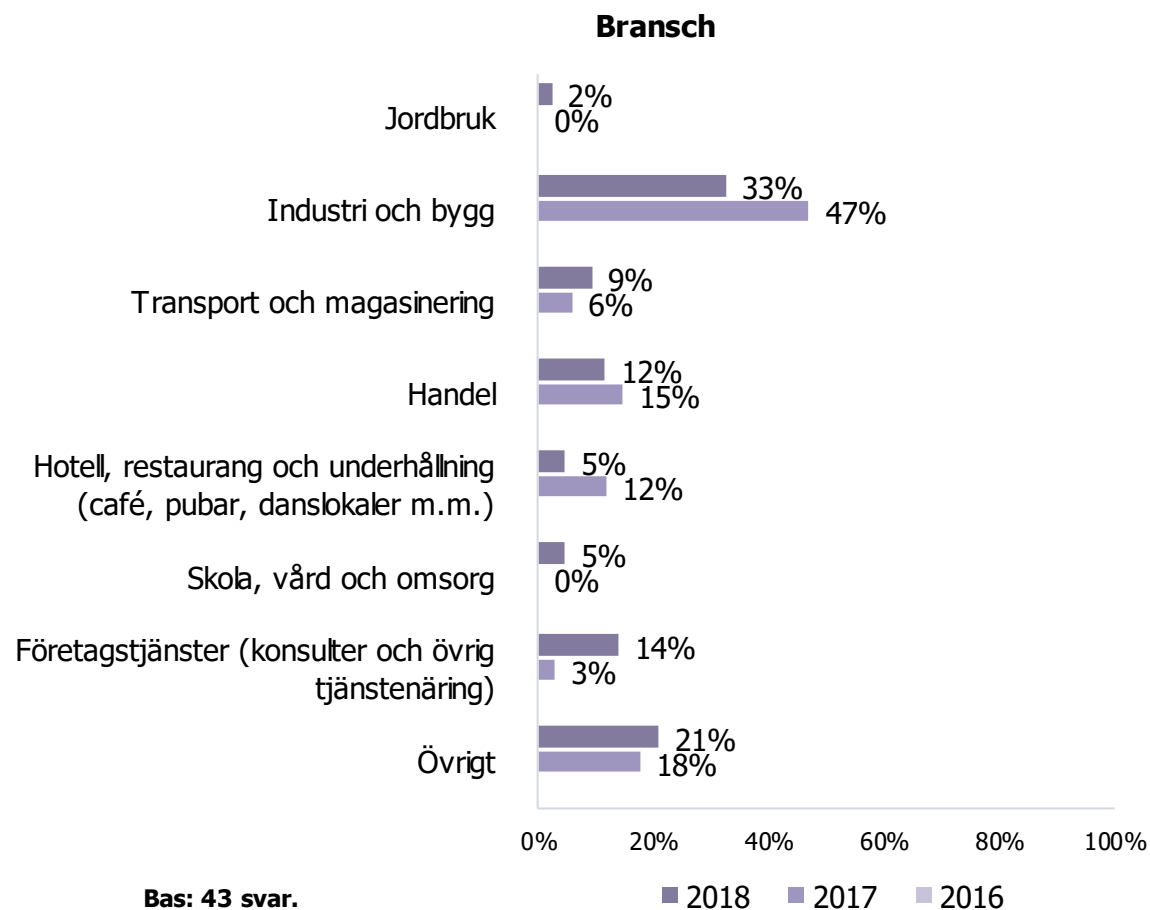


Utfall tillsyn



# Bygglov

## Fakta om respondenterna





# Miljö- och hälsoskydd

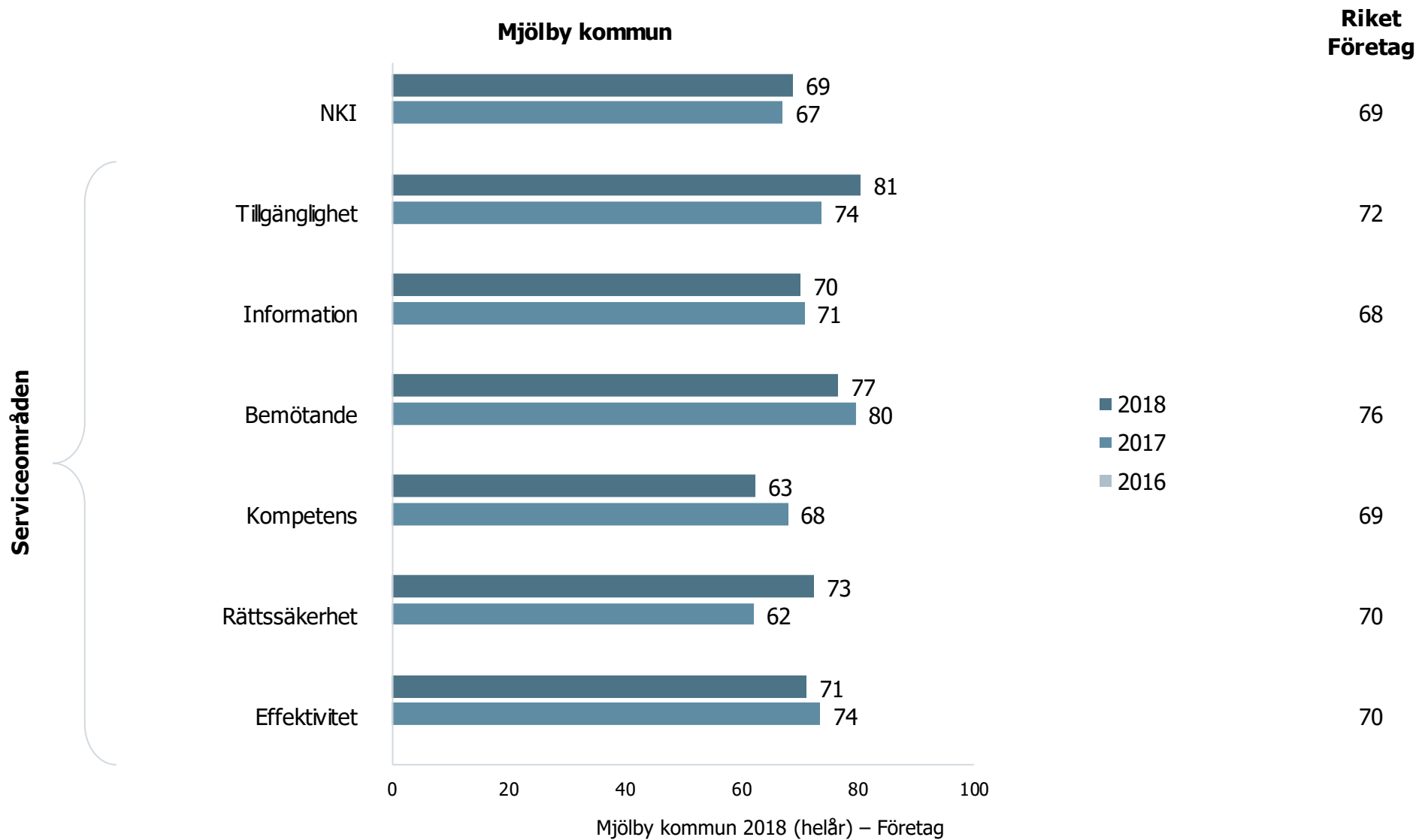
# Miljö- och hälsoskydd

## Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Miljö- och hälsoskydd uppgår till 69, vilket är ett relativt bra resultat. Resultatet ligger på ungefär samma nivå som föregående mätning (2017: 67).
- Högst omdöme ges Tillgänglighet, med ett index på 81. Samtliga serviceområden har ett index mellan 63-81.

# 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

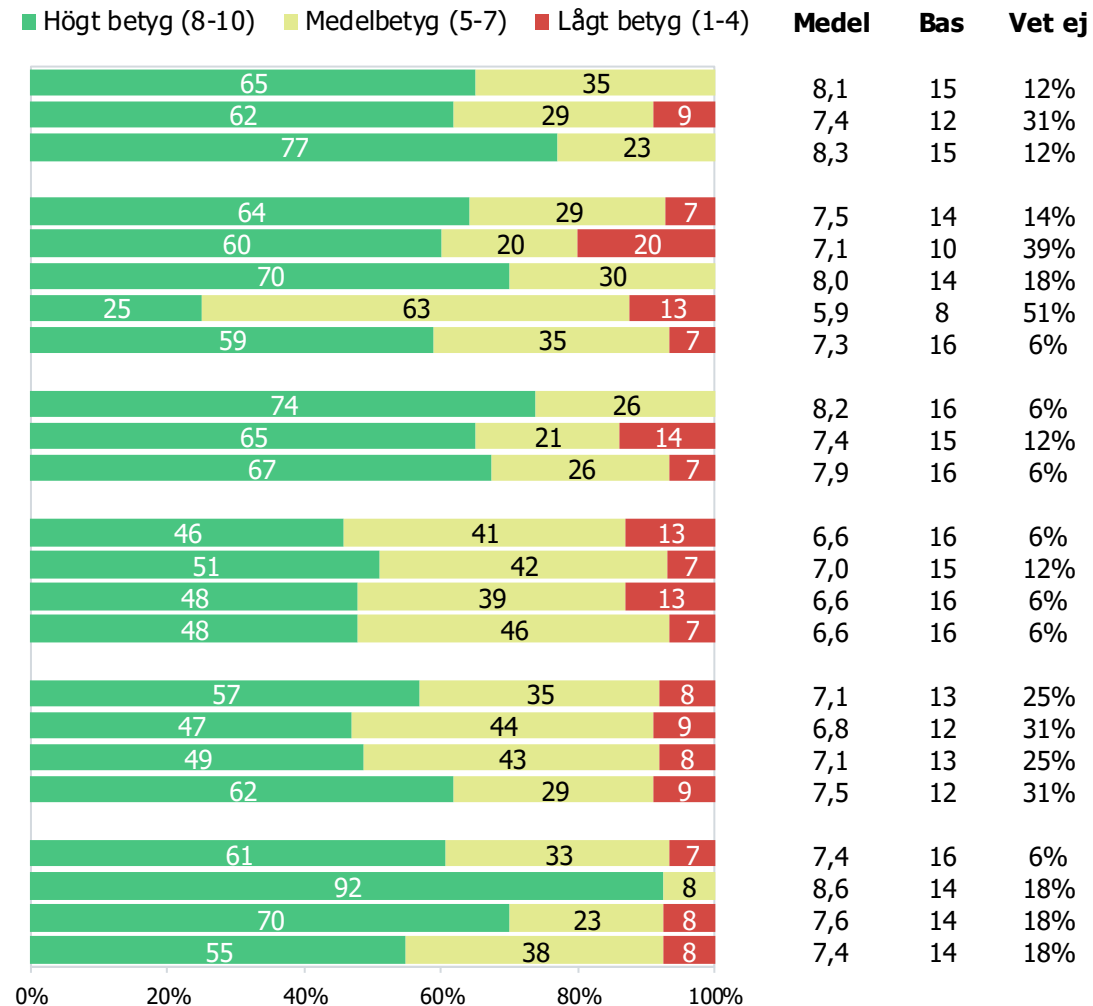
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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

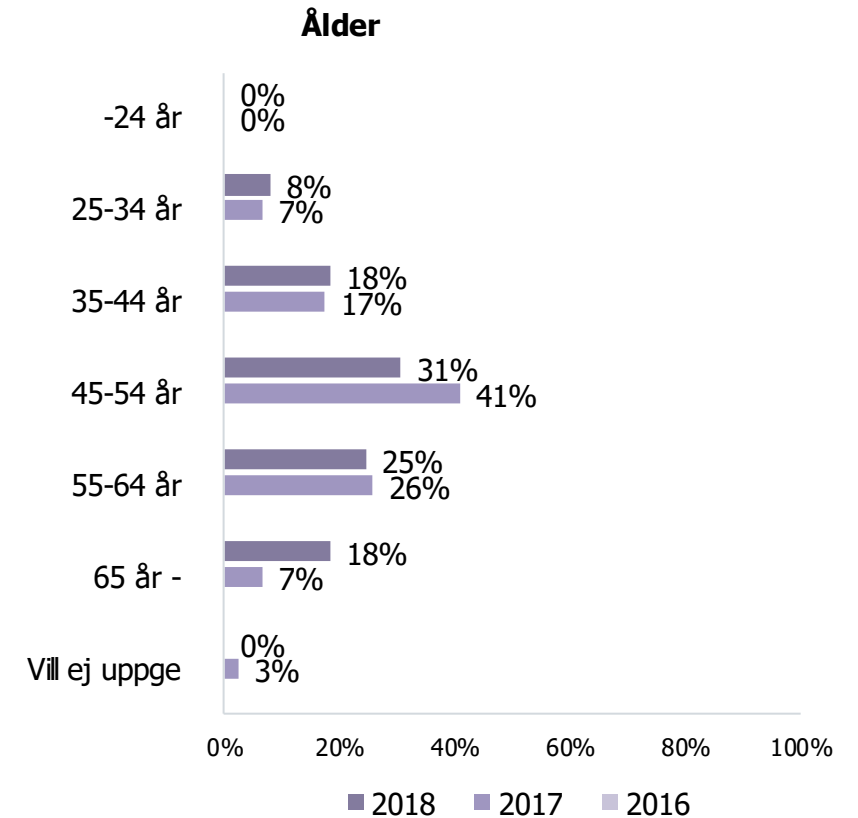
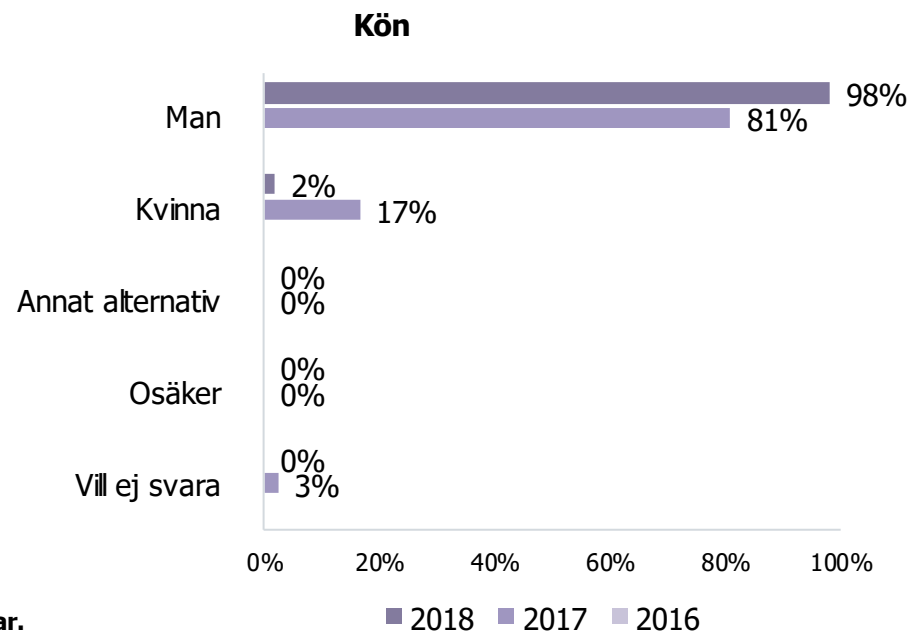
- ... tiden för handläggningen av ditt ärende?
- ... förmågan att hålla överenskomna tidsramar?
- ... rutinerna kring handläggningen av ditt ärende?
- ... totalt sett med effektiviteten?





# Miljö- och hälsoskydd

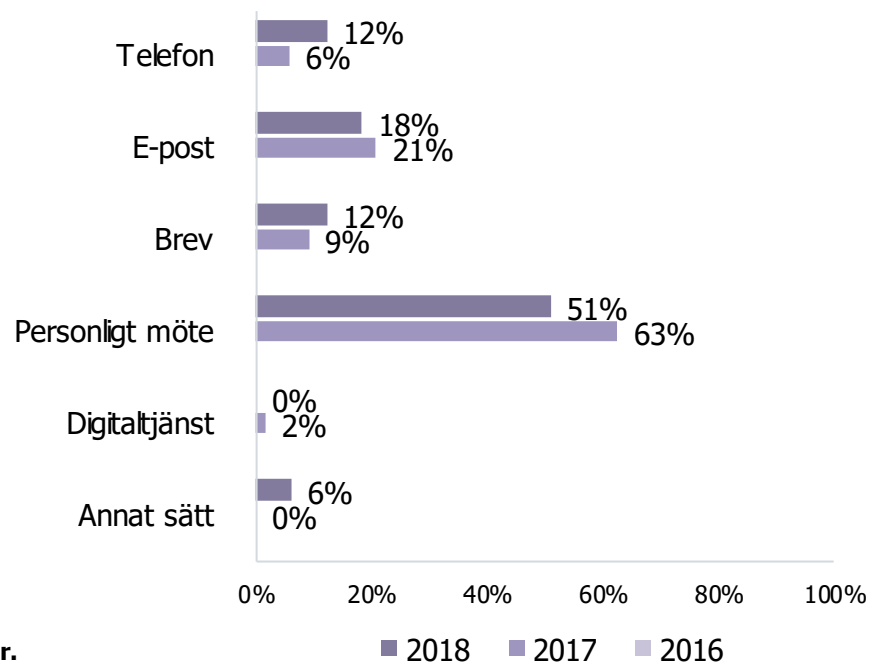
## Fakta om respondenterna



# Miljö- och hälsoskydd

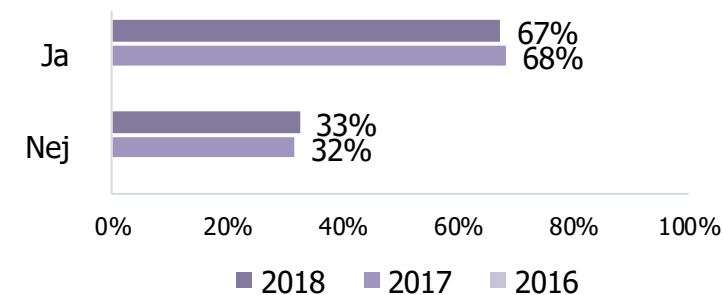
## Fakta om respondenterna

### Kontaktsätt



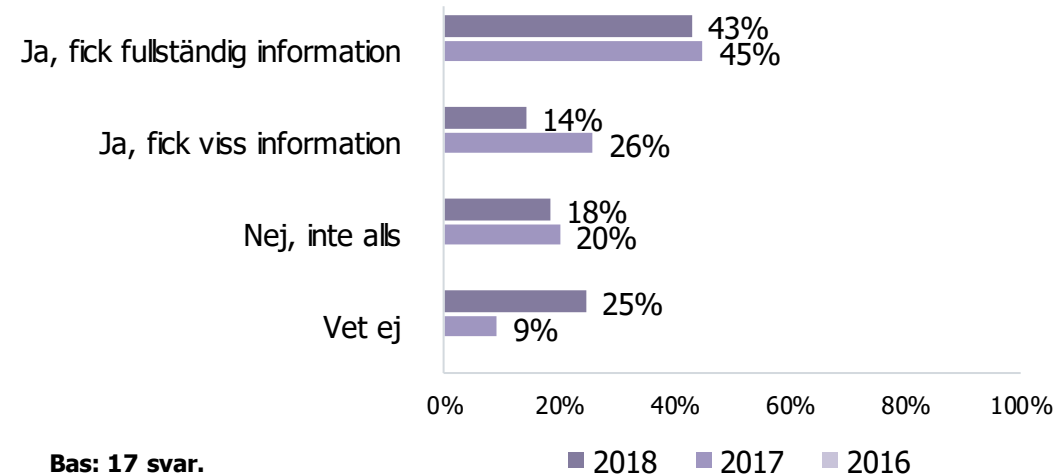
Bas: 17 svar.

### Tidigare kontakt



Bas: 17 svar.

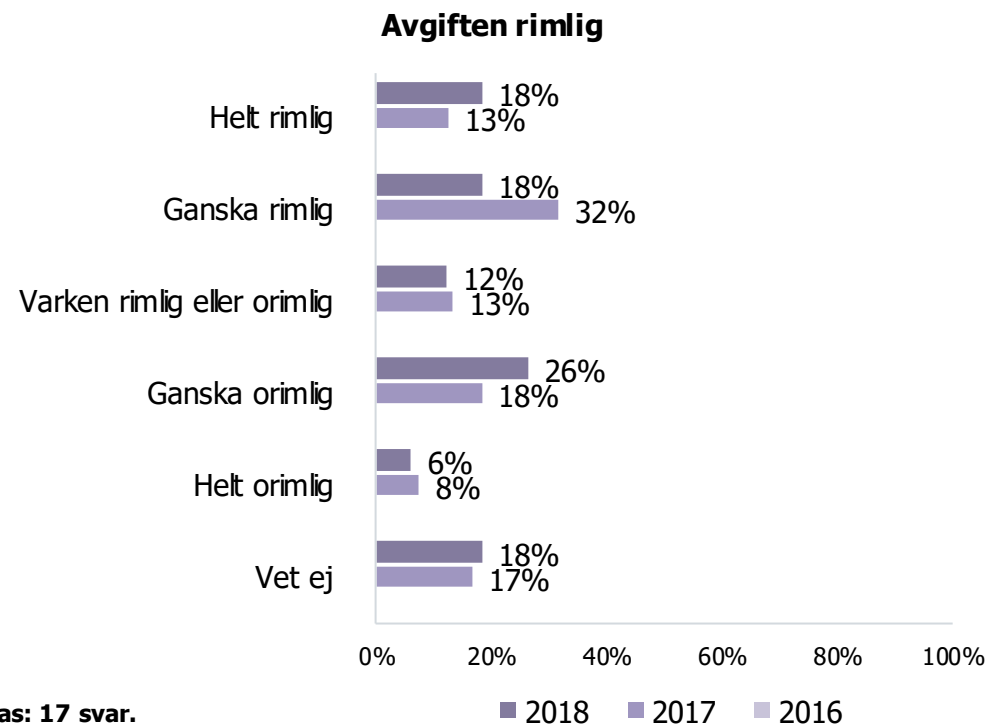
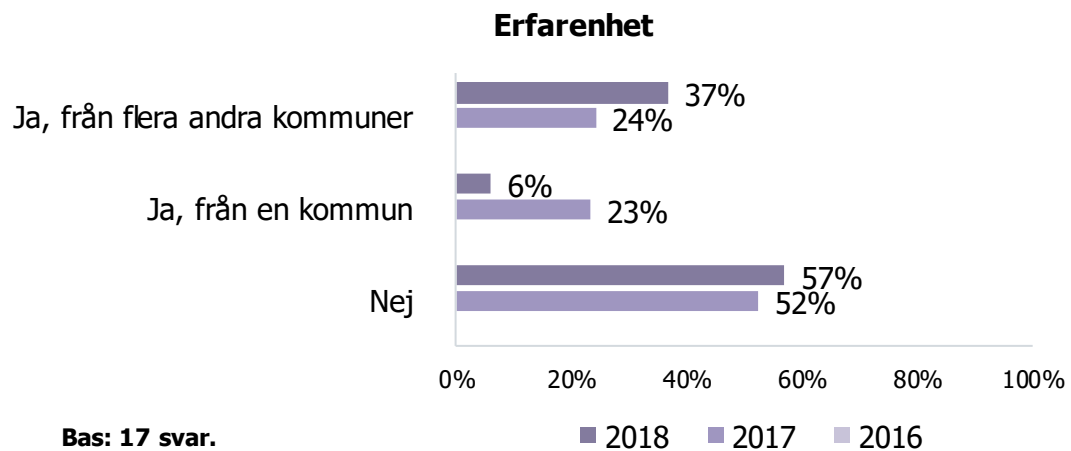
### Info om tjänster



Bas: 17 svar.

# Miljö- och hälsoskydd

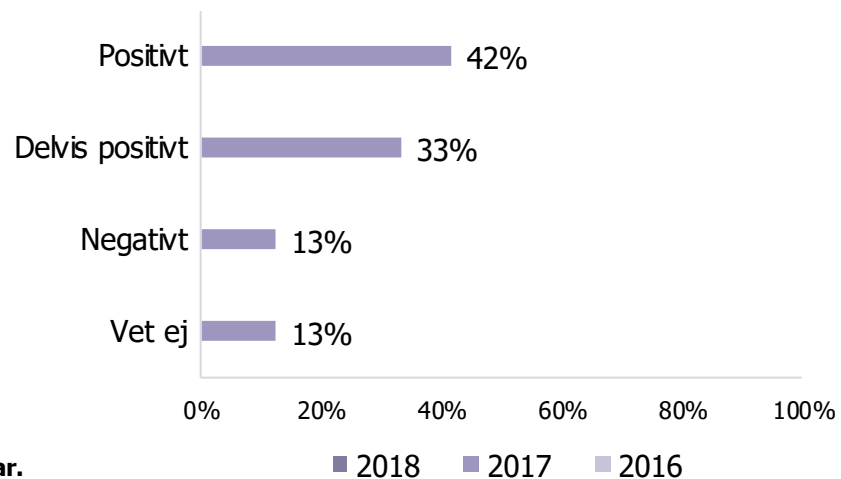
## Fakta om respondenterna



# Miljö- och hälsoskydd

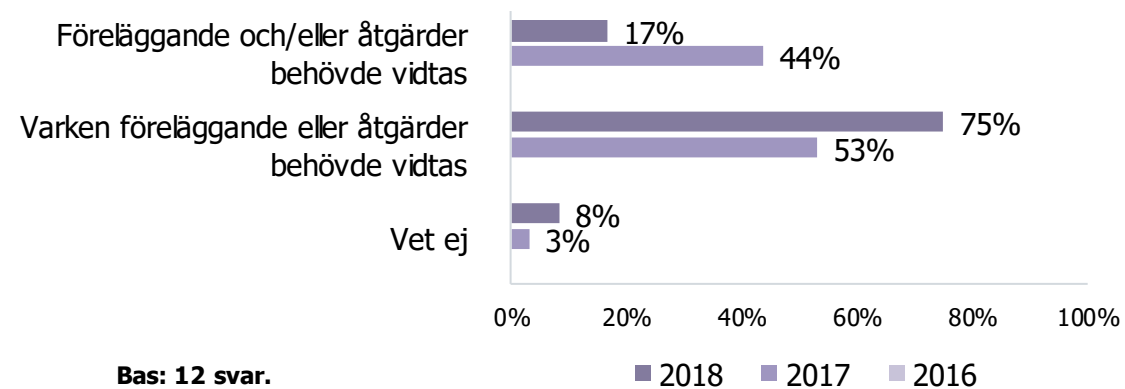
## Fakta om respondenterna

### Utfall tillstånd-anmälan



Färre än 7 svar.

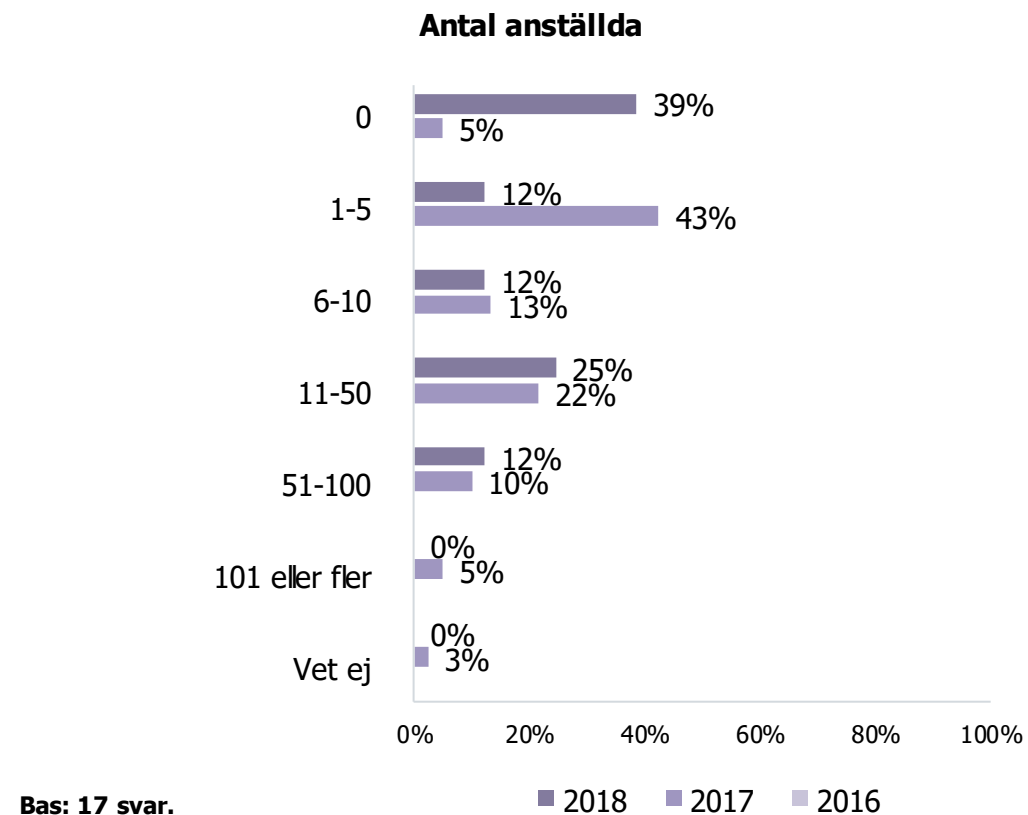
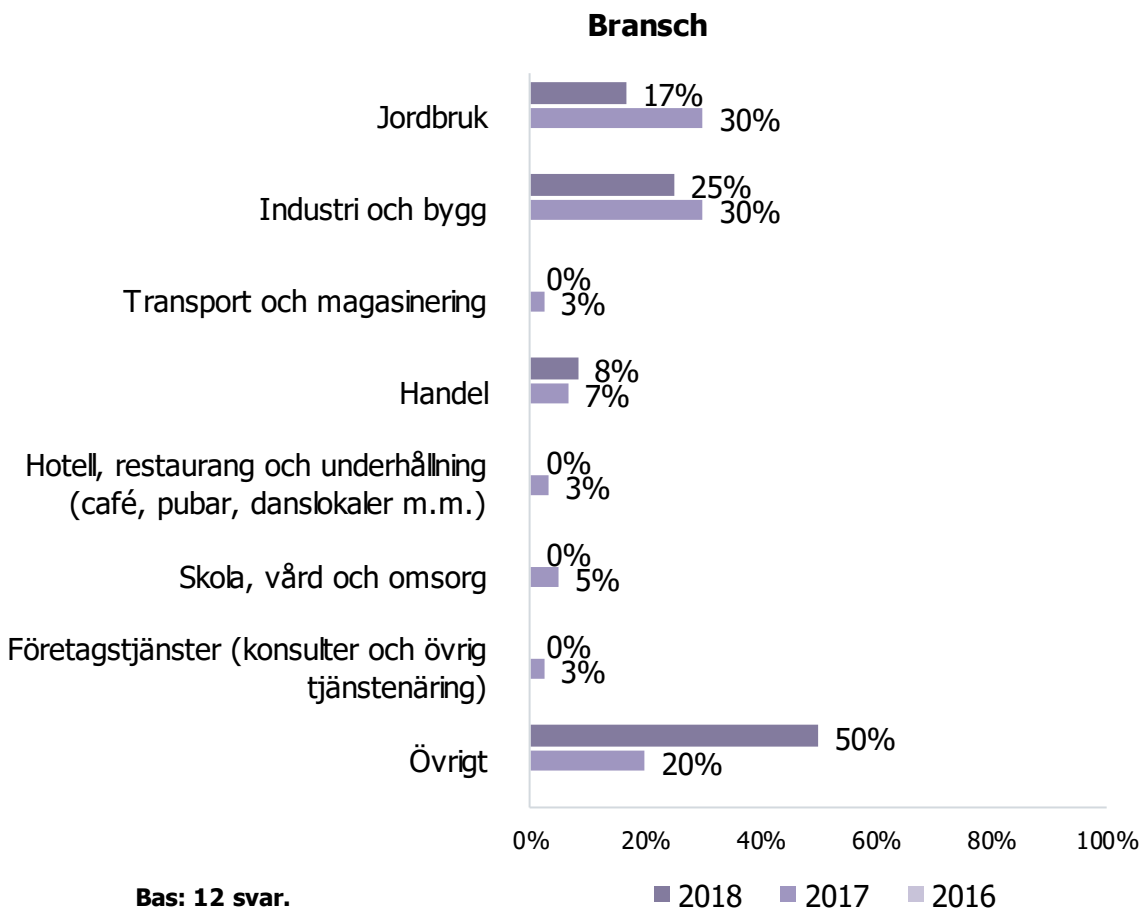
### Utfall tillsyn



Bas: 12 svar.

# Miljö- och hälsoskydd

## Fakta om respondenterna





# Livsmedelsskontroll

# Livsmedelskontroll

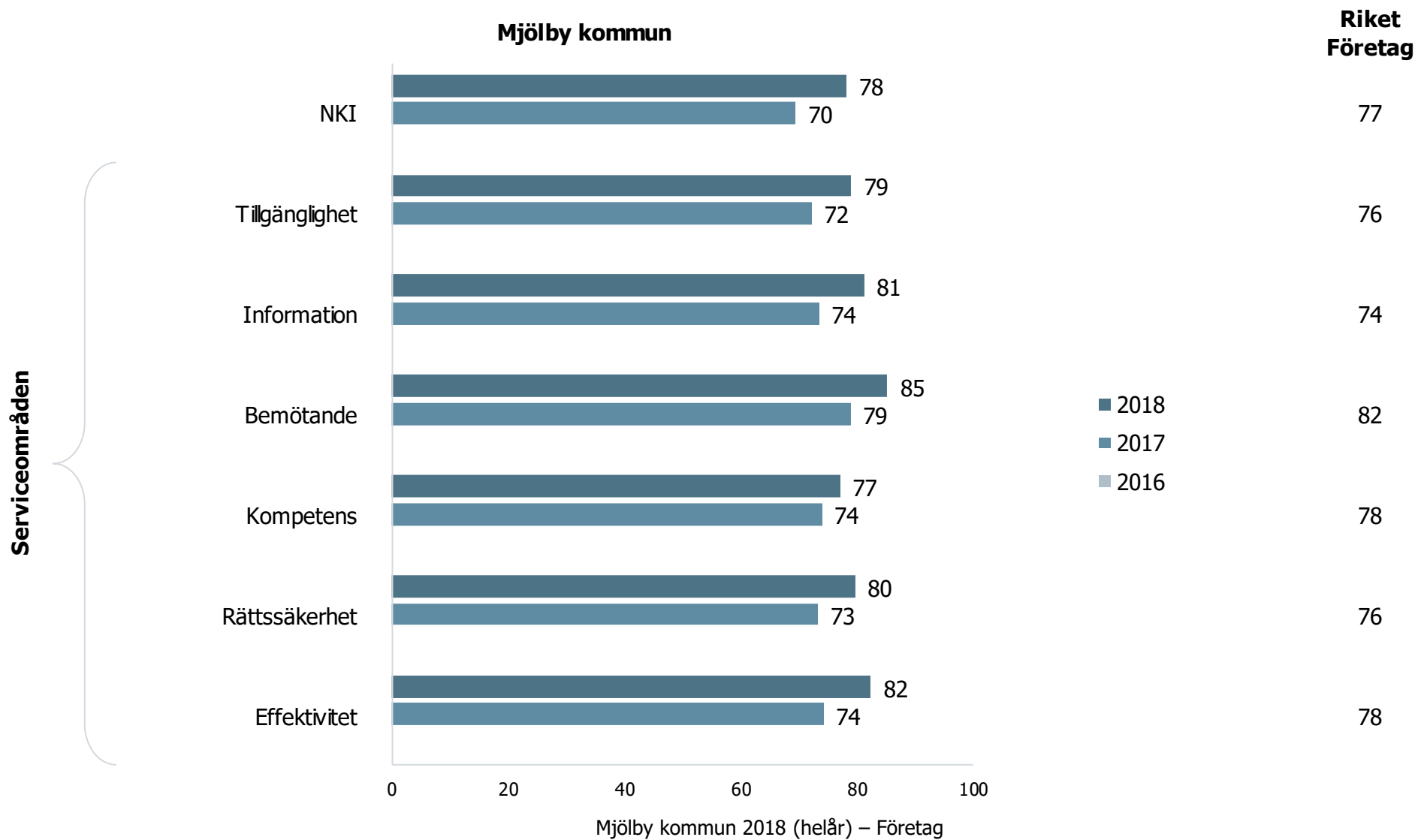
## Sammanfattning

Övergripande resultat:

- NKI för Livsmedelskontroll uppgår till 78, vilket är ett bra resultat. Resultatet visar dessutom på en positiv utveckling över tid (2017: 70).
- Högst omdöme ges Bemötande, med ett index på 85. Samtliga serviceområden har ett index mellan 77-85.

# 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

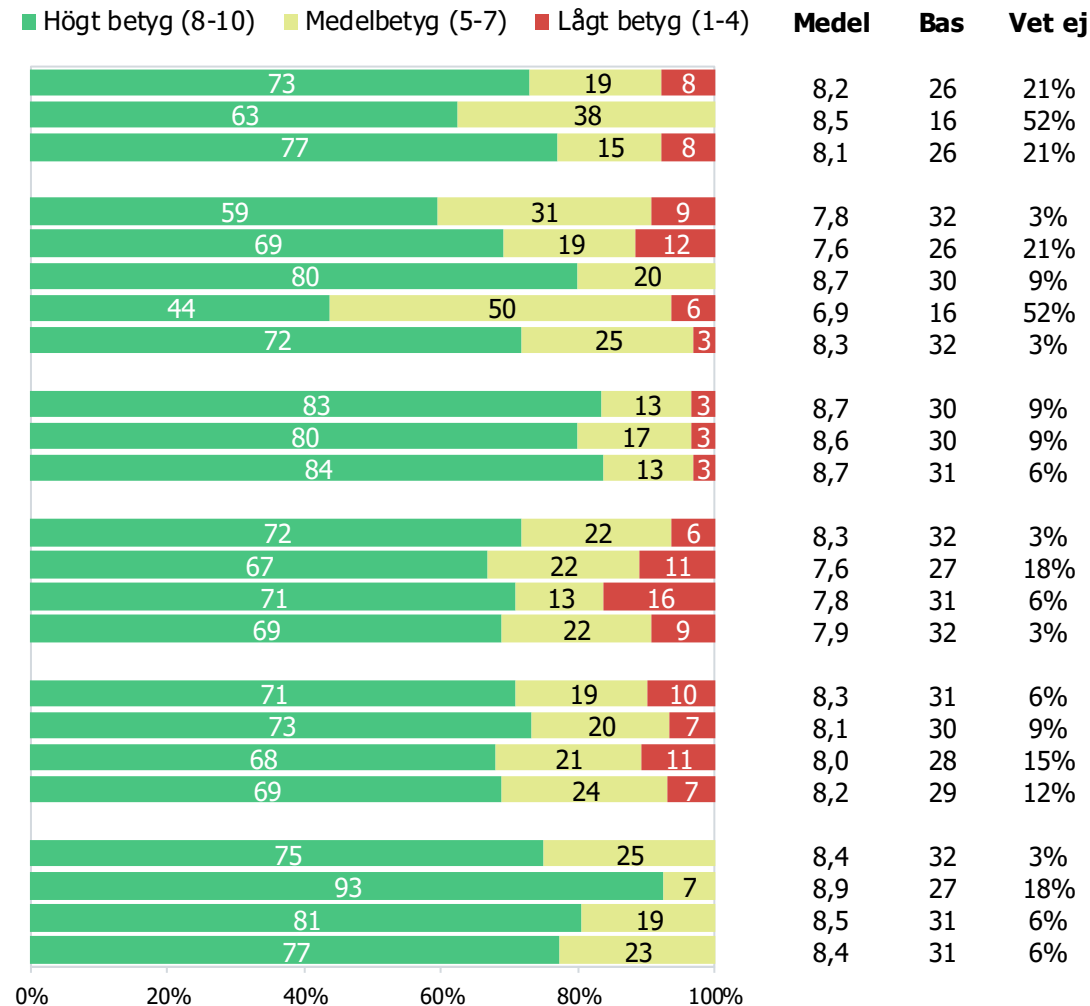
- ... vår kunskap om ämnesområdet?
- ... vår förmåga att förstå dina problem?
- ... vår förmåga att ge råd och vägledning?
- ... totalt sett med kompetensen?

#### 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?

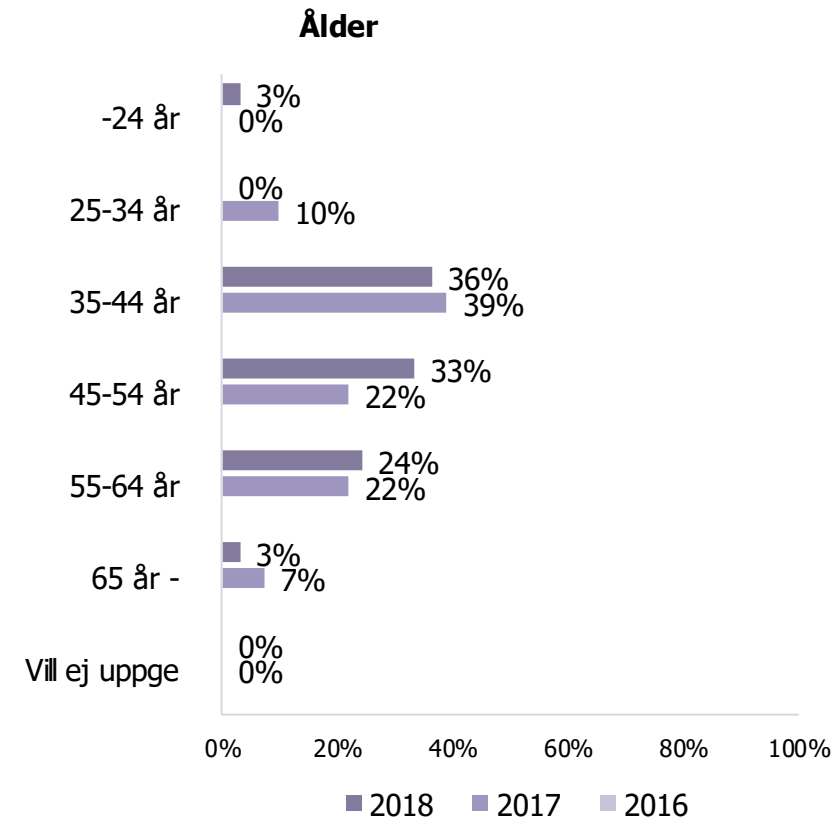
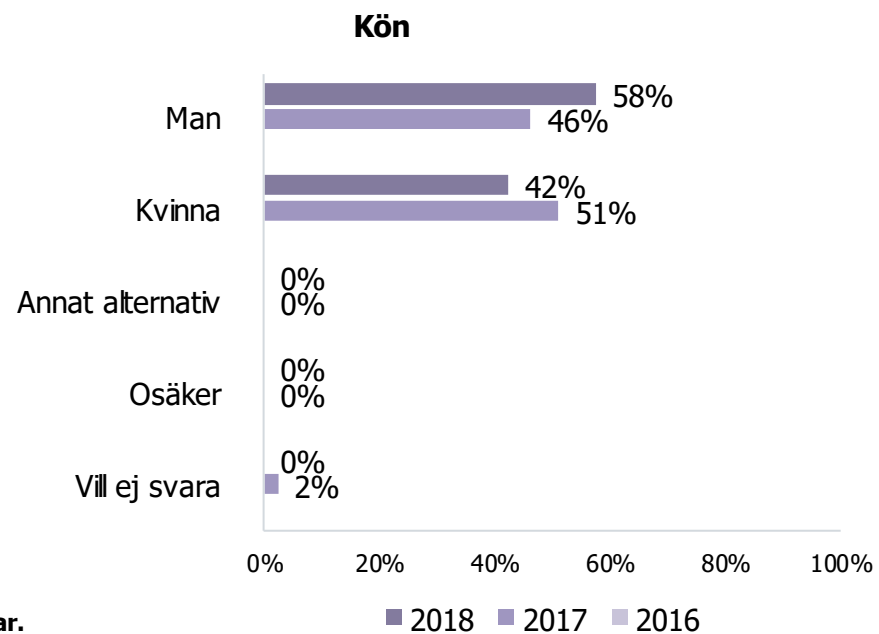
#### Effektivitet

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



# Livsmedelskontroll

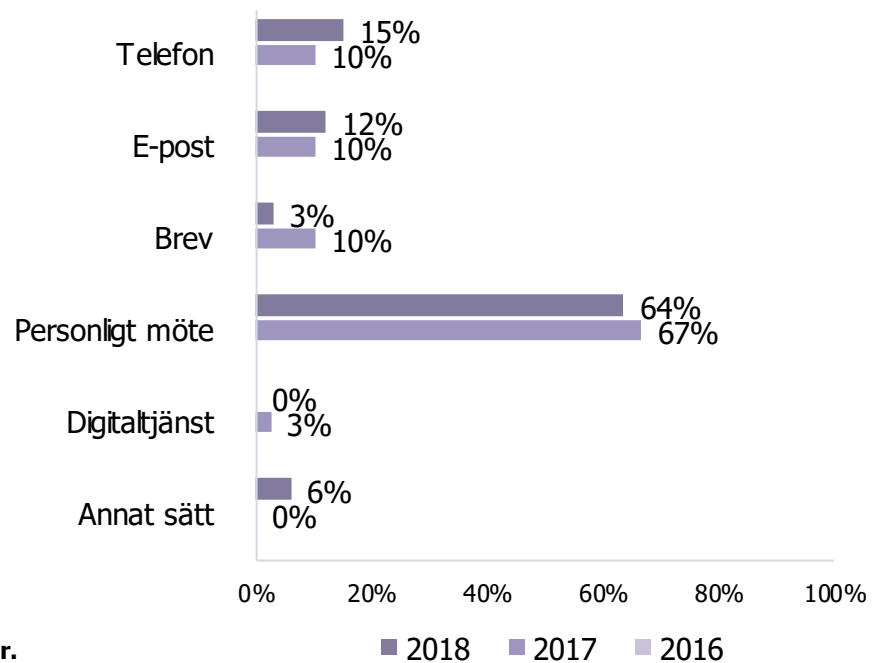
## Fakta om respondenterna



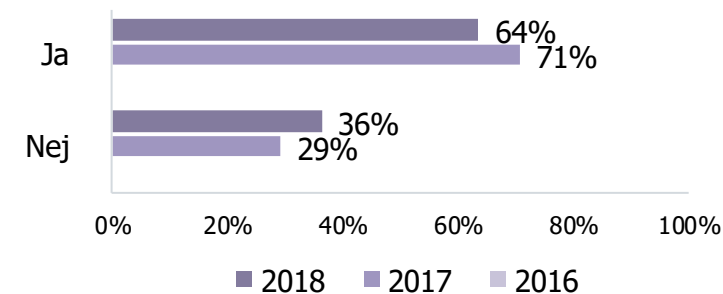
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

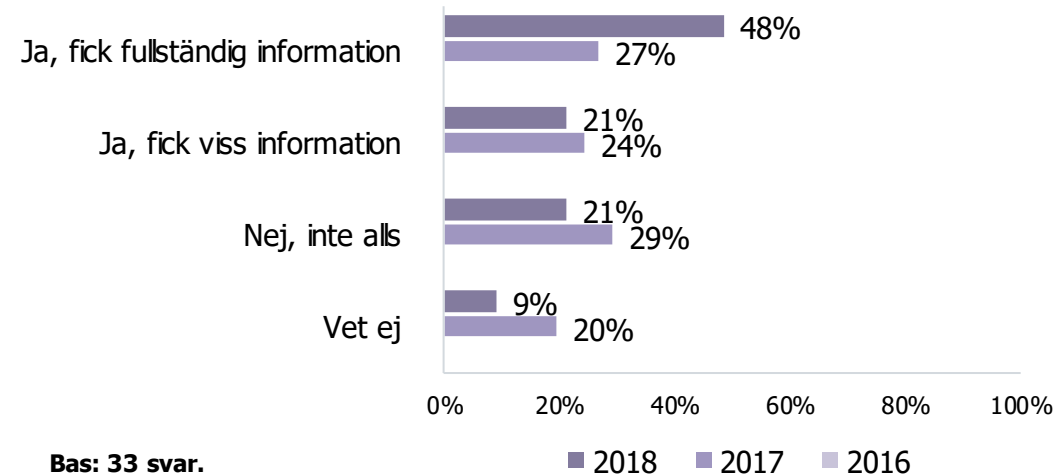
### Kontaktsätt



### Tidigare kontakt

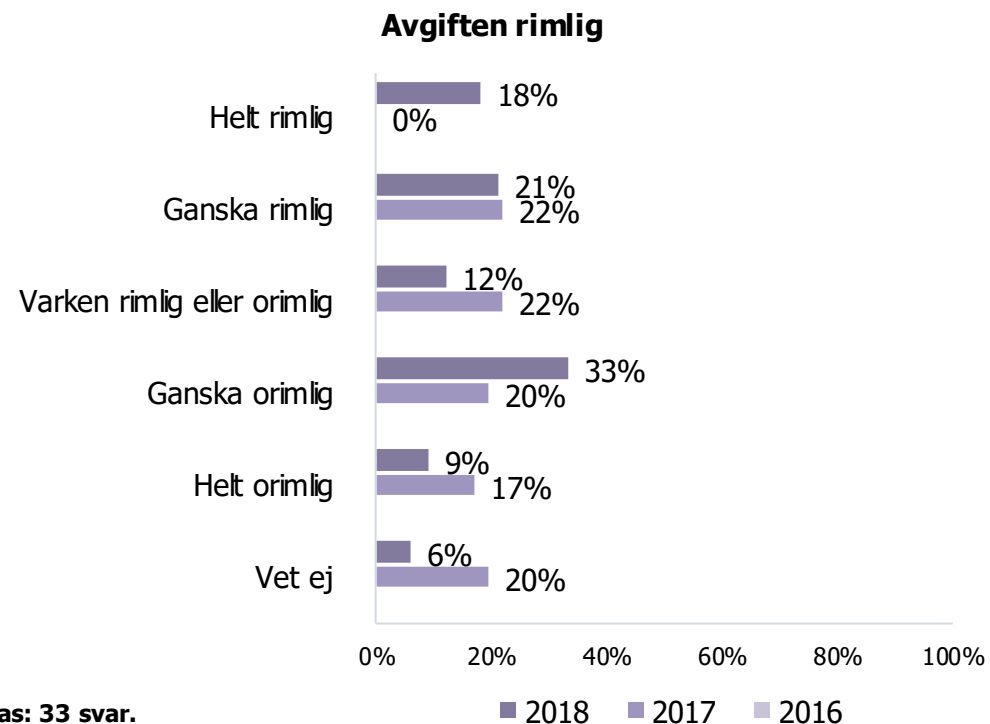
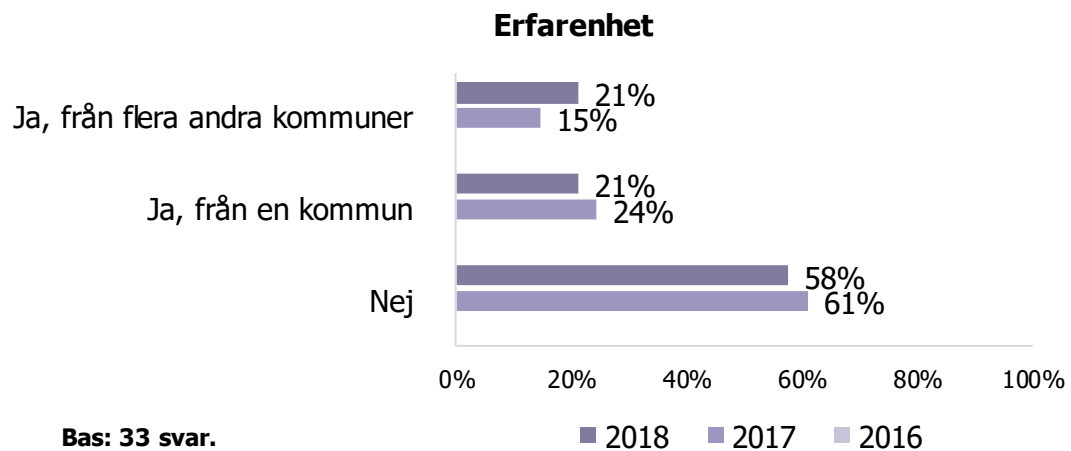


### Info om tjänster



# Livsmedelskontroll

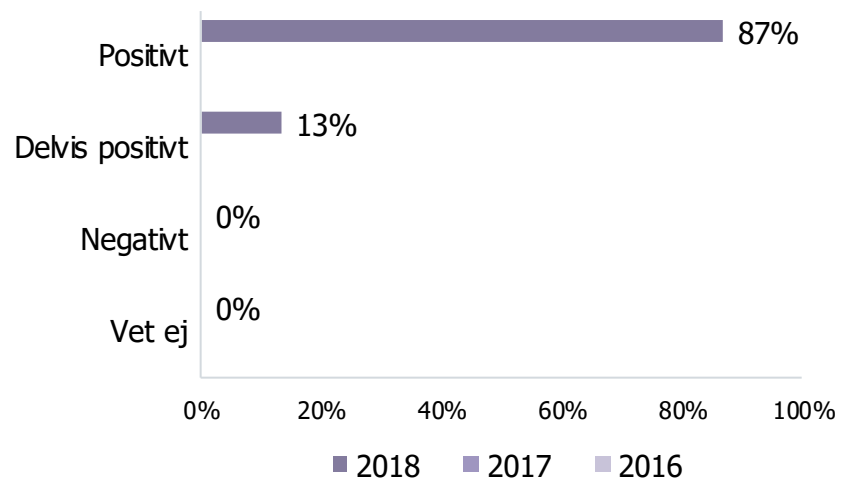
## Fakta om respondenterna



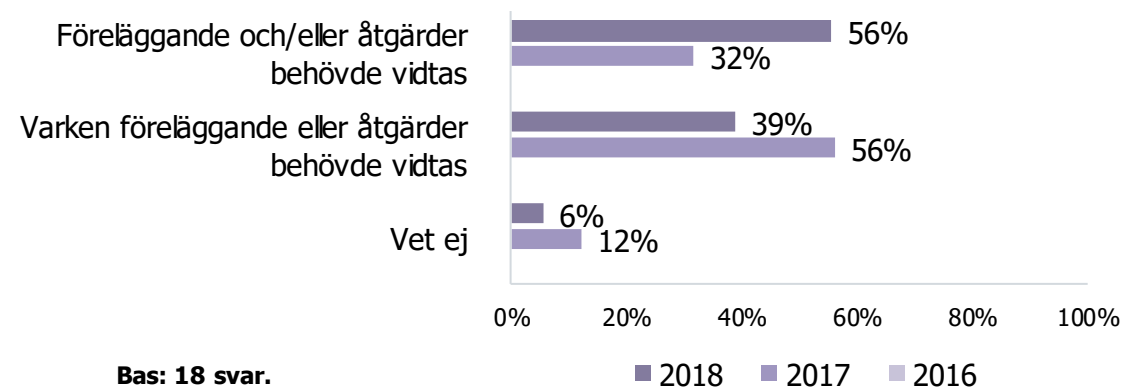
# Livsmedelskontroll

## Fakta om respondenterna

### Utfall tillstånd-anmälan

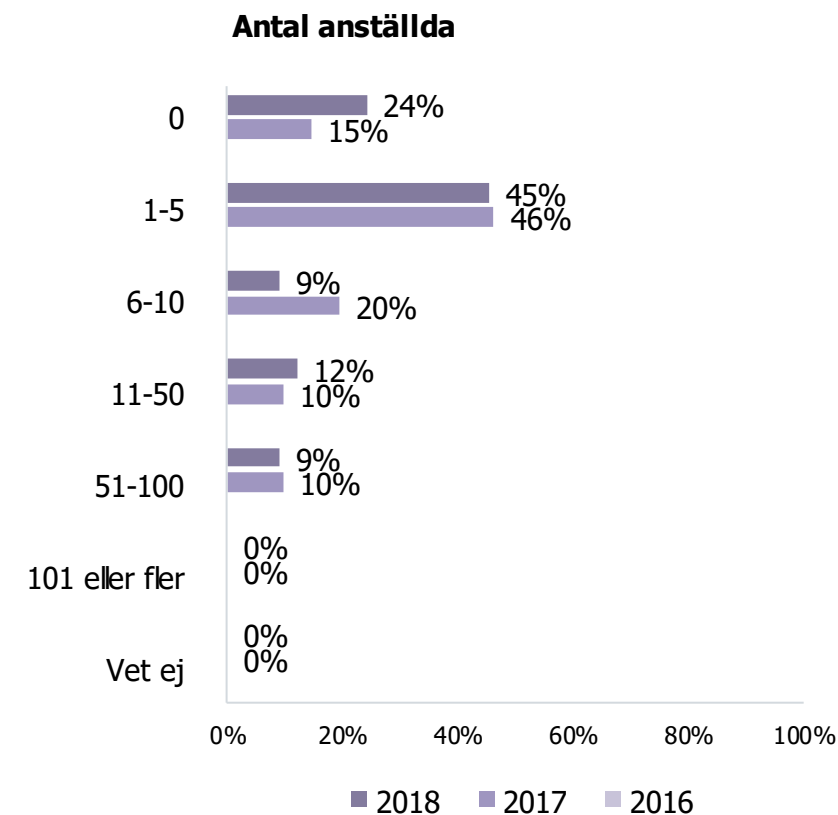
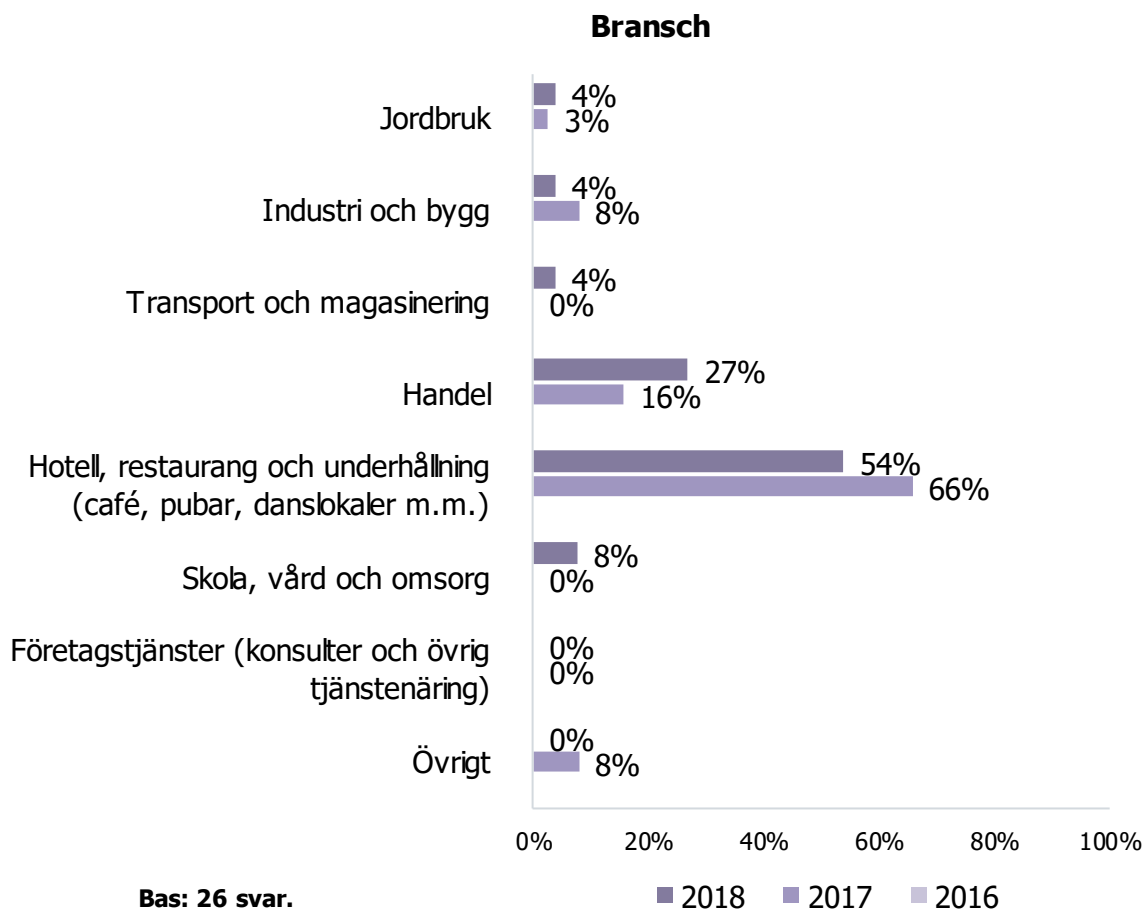


### Utfall tillsyn



# Livsmedelskontroll

## 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 Mjölby 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](http://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.

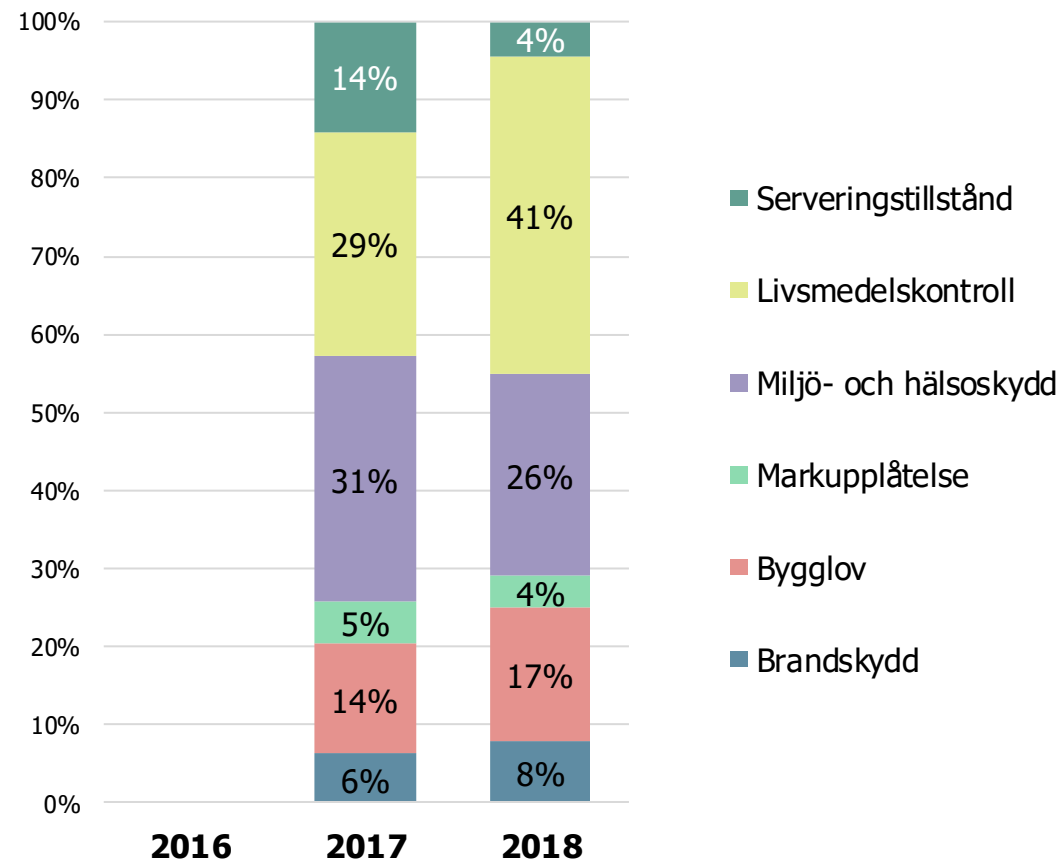
## Viktning

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	33	8%	30	22	73%
Bygglöv	71	17%	63	43	68%
Markupplåtelse	17	4%	12	5	42%
Miljö- och hälsoskydd	107	26%	28	17	61%
Livsmedelskontroll	170	41%	50	33	66%
Serveringstillstånd	18	4%	11	4	36%
<b>Totalt</b>	<b>416</b>	<b>100%</b>	<b>194</b>	<b>124</b>	<b>64%</b>



# 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)

